الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعـــــة 8 ماي 1945 قالمـــــة

كلية العلـــوم الإنسانية و الاجتماعيـــة

قســـــم علـــــــم النفـــــــس



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس الاجتماعي

الموضوع:

الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الثانوي ب: ثانوية الهادي محمود (تاملوكة) – ثانوية جيدل علي زناتي (عين مخلوف)"

من إعداد الطلبة:

جواد شهرزاد

بوكعبن وحيدة

تحت إشراف الدكتور:

مكناسي محمد

السنة الجامعية: 2017/2016

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة والسلام على رسوله الكريم

" وقالو الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله " سورة الأعراف (43)

لا يسعنا و قد بلغنا بحثنا هذه المرحلة إلا أن نشكر أصحاب الفضل في ذلك ، فلم يكن هذا العمل الاكاديمي ليصل في صورته الحالية لولا توفيق الله عز وجل الذي أعاننا و أعطانا من فيض علمه ، و أكرمنا بخير عطائه ، و أعزنا من بين خلقه و نرجو من الله أن يجعله علما نافعا ومرضيا. لسنا منصفين في شيء إذا لم نتقدم بشكرنا العميق و الخالص للأستاذ الدكتور : "**مكناسي محمد**" المشرف على هذا البحث نظرا للمعاملة المميزة التي خصنا بها ، و لا يسعنا في هذا المقام الا أن نحيي فيه تلك الشخصية النبيلة بعيدا عن كل مجاملة أو مديح ، فكان نعم الأستاذ و نعم المشرف ، فنحن هنا نسجل شكرنا و امتناننا و اعترافنا بالفضل له إذ انه أحاطنا بكرم أخلاقه و سديد توجيهاته ، في جميع مراحل البحث لا و بل في جميع مراحل المسار الدراسي بالجامعة ، فله منا الشكر و من الله الثواب على ما قدمه. كما نتوجه بالشكر و التقدير الى اللجنة المشرفة على مناقشة مذكرتنا والى كل من علمنا حرفا وجاهد في سبيل العلم " جميع الأساتذة المحترمين " و بالأخص أساتذة قسم علم النفس وما عسانا الا ان نقف أمامهم وقفة احترام و تقدير لمجهوداتهم كما نتقدم بالشكر الجزيل وبأسمى عبارات التقدير و العرفان الى كل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد وكذا جميع من كان له دور في تيسير دراستنا.

وكما لا ننسى كل من شجعنا بالكلمة الطيبة و الابتسامة و الدعاء......

الى كل هؤلاء نقول

شكرا.

فهرس المحتويات:

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة.

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

ملخص الدراسة :

تمحورت الدراسة الحالية حول العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي و قد صيغت اشكاليتها في التساؤلات التالية: ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟, ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟ , هل توجد علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي؟، هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس؟، وهل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟.

و هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما لدى أساتذة التعليم الثانوي، و عما اذا كانت هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

وقد جرت الدراسة بثانوية الهادي محمود بتاملوكة و ثانوية جيدل علي زناتي بعين مخلوف المتواجدان بولاية قالمة للموسم الدراسي 2017/2016, و اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 81 أستاذ و أستاذة من أساتذة التعليم الثانوي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و استمارة الرضا الوظيفي التي قمنا بحساب صدقها و ثباتها ، وبينت أنها تتمتع بدرجة عالية من الصدق و الثبات ، وتمت معالجة البيانات عن طريق الحزمة الإحصائية (SPSS) و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي, كما أظهرت النتائج أن أساتذة التعليم الثانوي يعانون من احتراق نفسي بمستوى معتدل, و يتمتعون برضا

وظيفي معتدل المستوى و أظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس ,

و عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس.

وقد نوقشت النتائج في ضوء الاطار النظري و الدراسات السابقة ، وانتهت الدراسة باستنتاج عام و مجموعة من التوصيات.

مقدمة :

تعد مهنة التعليم رسالة رفيعة الشأن عالية المنزلة تحظى باهتمام الجميع ، لما لها من تأثير عظيم في حاضر الامة و مستقبلها ، ويتجلى سمو هذه المهنة و رفعتها في مضمونها الأخلاقي الذي يحدد مسارها المسلكي ، و نتائجها التربوية و التعليمية و عائدها على الفرد و المجتمع و الإنسانية جمعاء ، و مهنة التعليم كغيرها من المهن الخدماتية الأخرى التي تستوجب القدرة على مقاومة العراقيل و الصعاب و التحلي بالإرادة و الصبر ، و السعي وراء اكتساب خبرات نظرية و ميدانية، فالأستاذ يعد أحد محاور العملية التعليمية فهو الوسيط بين الطلاب و ما يجب ان يقدمه لهم من معلومات ومعارف ومهارات ولذلك فان صحته النفسية والجسمية لابد من أخذها بعين الاعتبار من أجل تحقيق نظام تعليمي فعال ، والاستاذ الجيد عليه امتلاك شخصية قوية قادرة على فهم المشاكل و الصراعات وتجاوز العثرات و الصعوبات التي تحول بينه وبين قيامه بدوره على أكمل وجه ، فهو من أكثر الافراد تأثر بما يجري من حوله من أحداث داخل المجتمع و في مختلف المجالات خاصة المجال المهني فنجده يعاني من العديد من المشكلات المرتبطة بمهنة التعليم: كزيادة الحجم الساعي للعمل، والعمل المتواصل، عدم القدرة على ضبط سلوك التلاميذ اضافة الى انخفاض المقابل المادي لمهنة التعليم ، وغيرها من الأسباب الأخرى التي تؤثر سلبيا على الأستاذ في علاقاته داخل وخارج المؤسسة التعليمية من زملائه في العمل و الأصدقاء ومع الجيران بل قد يمتد الى الاسرة و تكون جميع هذه الظروف و المواقف ليست في صالحه ، وهذا يؤدي بطبيعة الحال الى تأثيرات و انعكاسات تجعله يعيش حالة من عدم الرضا و حالة من الاضطرابات النفسية التي تشعره بالقلق و التعب النفسي و البدني ، وحالة من الاجهاد النفسي الامر الذي يؤدي به الى الشعور بالضغوط النفسية و المهنية، واذا زادت هذه الضغوط في شدتها و استمرت فإنها تصل به الى ما يسمى بالاحتراق النفسي.

والاحتراق النفسي لدى الأساتذة كان و مازال احدى الموضوعات الهامة التي تشغل بال الكثير من المتخصصين في فروع علمية مختلفة ، و ربما كان علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع ، و لا يأتي الاهتمام بهذا الموضوع لمجرد أنه موضوع جيد للبحث ، بل يرجع الاهتمام بدراسة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة للتبعات و التكاليف الباهظة التي تسببها هذه الظاهرة للفرد و المجتمع على حد سواء ، وتنجم هذه التكاليف عن العلاقة الوثيقة بين الاحتراق النفسي و أطياف واسعة من الامراض الجسمية و النفسية و الاضطرابات السيكوسوماتية ، و الغياب عن العمل، وترك المهنة ، و الصراعات و المشاجرات و السلوك العدواني ، وسوء التوافق النفسي و الاجتماعي، و غير ذاك من أشكال السلوك و المشكلات التي يتعرض لها أولئك الاساتذة الذين يعانون من الاحتراق النفسي ، وان تأثيرات او مضاعفات الاحتراق النفسي لا تتوقف عند الأستاذ بل تتعدى الى التلاميذ بدرجة الأولى، وكذلك الزملاء من الأساتذة والاداريين والعاملين في تلك المؤسسة ومنه فتنطوي انعكاساته على العملية التعليمية التربوية بأكملها وبتالي هي ظاهرة باهظة التكاليف على الأستاذ والتلاميذ والتي تظهر نتائجها في تدني التحصيل المدرسي والاكاديمي لتلاميذ وكذلك الغياب لفترات طويلة لكنهم في نفس الوقت لا يملكون الأساليب و الطرق الفنية الايجابية الملائمة لمواجهة هذه الظاهرة أو التعايش معها و التقليل من تأثيراتها السلبية الى أدنى حد ممكن.

ومن هذا المنطلق جاء موضوع هذه الدراسة التي تتمحور حول الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي و مظاهر الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، الذي يعتمد على منهجية البحث العلمي.

وحتى يعالج هذا الموضوع لابد أن يوضع في اطار نظري يسمح بالإلمام به قدر المستطاع وعليه ستضم هذه الدراسة خمس فصول أساسية:

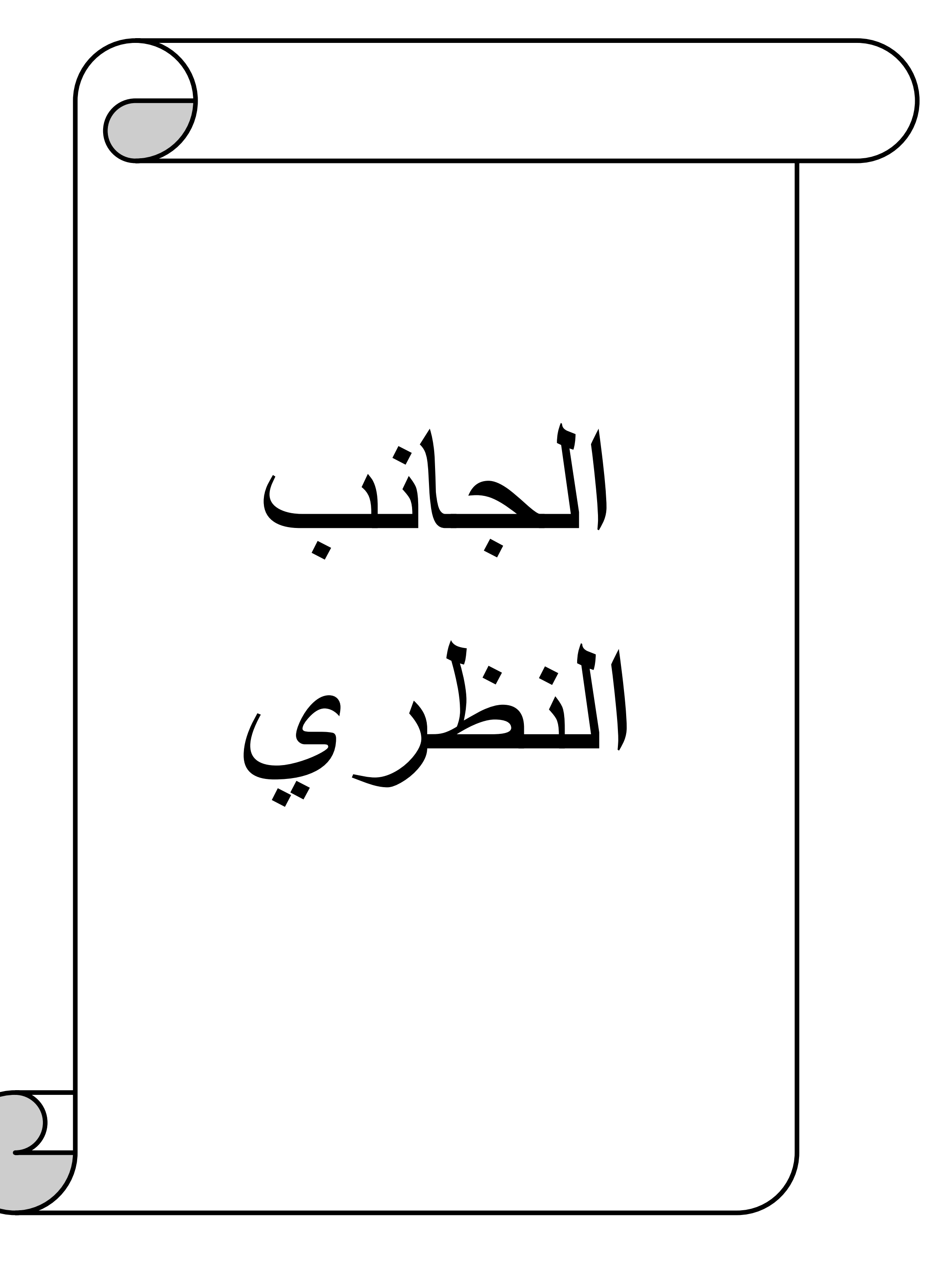
الفصل الأول: الفصل التمهيدي مدخل الدراسة : تناول هذا الفصل إشكالية الدراسة، التساؤلات , الفرضيات, أهمية الدراسة و أهدافها , تحديد المصطلحات , و أخيرا الدراسات السابقة .

أما **الفصل الثاني** فكان موضوعه الاحتراق النفسي : حيث تم التطرق بداية إلى مفهومه، علاقته ببعض المصطلحات، النماذج و النظريات المفسرة له، إضافة إلى أبعاده، مراحله، أسبابه، و أعراضه، و بعد ذلك تناولنا طرق التغلب عليه و أساليب قياسه.

الفصل الثالث: تناولنا فيه موضوع الرضا الوظيفي, تم التطرق بداية إلى مفهومه, أهميته, النظريات المفسرة له, ثم تناولنا العوامل المحددة له و مظاهر عدم الرضا الوظيفي و صولا إلى أساليب قياسه.

الفصل الرابع: قمنا في هذا الفصل بوضع الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تضمن الدراسة الاستطلاعية و اجراءاتها، و الدراسة الأساسية و اجراءاتها و تناولنا فيه : مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، المنهج المتبع في الدراسة، أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: يعتبر أهم فصل في الدراسة، حيث خصص لعرض و تحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال دراستنا و مناقشتها و تفسيرها على ضوء الإطار النظري و الدراسات السابقة، و اخيراً وضعنا مجموعة من التوصيات و خلاصة لهذا الفصل.


الجانب
النظري

الفصل التمهيدي:

1. الإشكالية.
2. الفرضيات.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. أسباب اختيار الموضوع.
6. حدود الدراسة.
7. مصطلحات الدراسة
8. الدراسات السابقة.

التعقيب على الدراسات السابقة .

خلاصة الفصل.

1.الإشكالية:

تعتبر مهنة التعليم رسالة سامية لأهمية الدور الذي تلعبه في تطور المجتمعات و في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية فهي المهنة الوحيدة القادرة على بناء المجتمعات الناجحة و المتفهمة لهذه الحياة و متطلباتها ، لكن من غير الممكن إبراز مكانتها في المجتمع ما لم نهتم بشخصية القائم بها و مدى استعداده و تأهيله لهذه المهنة النبيلة و بصحته النفسية و البدنية ألا وهو المعلم إذ يعد المعلم من أهم العناصر المؤثرة في ميدان التربية فهو الركيزة الأساسية داخل المؤسسة التربوية و الوسيط بين الطلاب حيث يقوم بتقديم المعلومات و المعارف و المهارات و ينشئ أجيال واعدة متعلمة و مثقفة فهو يعطي علمه لعشرات من التلاميذ و ليس لتلميذ واحد لذا فتأثيره على المجتمع سيكون كبيرا.

و رغم ما يقدمه المعلم للمجتمع من أجيال تصنع تاريخ الأمم إلا ان طموحه من هذه المهنة لا يتوقف هنا و على سعيه للقيام بعمله على النحو المنشود فحسب بل يشمل إصلاح أحواله المادية و الاجتماعية و توفير عناصر الاستقرار النفسي و الاجتماعي و المادي الذي يعينه على القيام بواجباته بفعالية و بالتالي تحقيق الرضا.

لكن مع التغيرات الحديثة التي طرأت على التعليم اصبحت مهنة التعليم تتطلب نشاطات اكثر من مجرد تنظيم المعارف و نقل المعلومات و اصبحت تزخر بالعديد من الأعباء و المسؤوليات و بشكل مستمر مما ادى الى بروز العديد من المعوقات و الضغوطات المختلفة فيها التي تحول دون قيام المعلم بدوره كما يتوقعه هو او كما يتوقعه الأخرون منه. فقد يعاني المعلم من بعض المشكلات : كعدم القدرة على السيطرة على سلوك التلاميذ، انخفاض العائد المادي مقارنة بالجهد المبذول، الاكتظاظ داخل القسم, غياب التفاهم مع الإدارة و الزملاء، زيادة حجم العمل و ساعاته، فقدان التحكم و السيطرة في مجريات الأمور المهنية، العبء التدريسي، النظرة الاجتماعية المتدنية و غيرها من المشكلات و

في حال استمرار هذه المشكلات و الضغوطات و عدم قدرة المعلم على مواجهتها فإنها تؤثر سلبا على اتجاهاته و علاقته داخل و خارج المدرسة و تسهم في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب ضمن المستوى المطلوب منه و من ثم تتحول نظرته السلبية نحو مهنة التعليم من اتجاه الى فعل كفقدان الاهتمام بالتلاميذ, تبلد المشاعر, نقص الدافعية، الأداء النمطي للعمل، فقدان الابتكارية و التي قد تؤدي به الى زيادة احتمال وقوعه فريسة الاحتراق النفسي و الذي بدوره يترك أثارا سلبية و أعراض فيسيولوجية و نفسية عليه كالتعب و الملل و كثرة الغيابات و الرغبة في ترك المهنة، فيقع المعلم في صراع بين خيارين لا إرادة له في أي منهما إما أن يصبح منهمكا في عمله لا يقوى على مواصلة العطاء أو أن يترك المهنة إما جسديا بالانصراف عنها إلى مهنة اخرى أو نفسيا بأن يبدي نوعا من اللامبالاة و عدم الاهتمام و اهمال متطلبات المهنة. فالاحتراق النفسي يمثل مشكلة باهظة التكلفة على المعلم و على العملية التعليمية بأكملها.

و من هنا جاءت الحاجة للبحث و التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي إذ نحاول من خلاله الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

- ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟

2.الفرضيات:

- يعاني اساتذة التعليم الثانوي من مستوى احتراق نفسي عالي.

- يتمتع اساتذة التعليم الثانوي بمستوى رضا وظيفي متدني.

- توجد علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي و تتفرع منها الفرضيات التالية:

- ➢ توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الإجهاد الانفعالي و مستوى الرضا الوظيفي.
- ➢ توجد علاقة ارتباطية بين مستوى تبلد المشاعر و مستوى الرضا الوظيفي.
- ➢ توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الإنجاز الشخصي و مستوى الرضا الوظيفي

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

3.أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة التالية إلى:

- الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- الكشف عن مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- الكشف عن العلاقة بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- الكشف عن العلاقة بين مستوى الإجهاد الانفعالي و مستوى الرضا الوظيفي.

- الكشف عن العلاقة بين مستوى تبلد المشاعر و مستوى الرضا الوظيفي.

- الكشف عن العلاقة بين مستوى الإنجاز الشخصي و مستوى الرضا الوظيفي.

- الكشف على أثر الجنس في إحداث فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين أساتذة التعليم الثانوي.

- الكشف على أثر الجنس في إحداث فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين أساتذة التعليم الثانوي.

4.أهمية الدراسة:

- إلقاء المزيد من الاهتمام على موضوع الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي.

- تجرى هذه الدراسة على فئة لها أهمية كبيرة في المجتمع و وزن في المحيط الاجتماعي.

- تسهم الدراسة في تحديد مستويات الرضا الوظيفي و مستويات الاحتراق النفسي لأساتذة التعليم الثانوي و في ضوء ما قد تسفر عنه يمكن الاستفادة من نتائجها في وضع برامج و حلول لرفع مستوى الرضا الوظيفي و كذلك وضع برنامج وقائي لتشخيص ظاهرة الاحتراق النفسي و ايجاد الآليات المناسبة للتخفيف منها.

5.أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- معرفة مدى أهمية الرضا الوظيفي لدى الأستاذ.

- انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وسط الأساتذة و قلة الدراسات حول هذا الموضوع.

- النتائج الوخيمة التي تتركها ظاهرة الاحتراق النفسي على الأستاذ و التلميذ تستوجب البحث على أسبابها لوضع الاستراتيجيات المناسبة لتقليل من هذه الظاهرة.

- الرغبة في الكشف عن واقع الأستاذ في الوقت الراهن بغية التعرف على المشاكل التي يعاني منها بسبب قلة الاهتمام بالمشاكل التي تواجهه.

- يحمل الأستاذ دور كبير في إحداث تغيير في المجتمع مما يجعل الدراسة حول هذه الفئة جد هامة.

6.حدود الدراسة:

1.6.الحدود الموضوعية:

تتناول الدراسة الحالية العلاقة بين متغيري الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

2.6.الحدود البشرية و المكانية:

اقتصرت الدراسة الحالية على أساتذة التعليم الثانوي في كل من ثانوية الهادي محمود" تاملوكة" و ثانوية جيدل علي زناتي "عين مخلوف".

3.6.الحدود الزمنية:

تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من سنة 2017.

7.تحديد مصطلحات الدراسة:

الاحتراق النفسي – الرضا الوظيفي – التعليم– أستاذ التعليم الثانوي – التعليم الثانوي.

1.7.الاحتراق النفسي:

أ- اصطلاحا:

- الاحتراق النفسي عبارة عن حالة من الإنهاك الجسمي و الانفعالي و العقلي تنتج عن الإنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا و ضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد. (يوسف، 2007، ص 37).

-الاحتراق النفسي حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية، و إنسانية لأناس كثيرين، و تلك نتيجة لضغوط العمل و الأعباء الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد. (خرابشة و عربيات، ص 300).

ب- التعريف الإجرائي :

الاحتراق النفسي في هذه الدراسة هو ظاهرة نفسية ناجمة عن ضغوط العمل التي يوجهها الأساتذة والتي تؤثر سلبا عليهم وعلى اتجاهاتهم و على المؤسسة ككل مما يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء و الإنتاجية الفردية و كما ينجم عنها أعراض فيسيولوجية و نفسية. و هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ و فقا لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

2.7.الرضا الوظيفي:

أ- اصطلاحا:

- الرضا الوظيفي يشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، و هي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله.(عاشور،1985،ص 169).

- الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية أو الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته و إشباع حاجاته و رغباته التي يطلبها و ذلك من خلال التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه و العوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها و العوامل المرتبطة بمحيط العمل.(كامل و البكري،1990،ص 78).

ب- التعريف الإجرائي:

- الرضا الوظيفي في هذه الدراسة هو الشعور الإيجابي الذي يحس به الأستاذ تجاه عمله و الذي يجعله متكيفا معه و يتحقق ذلك اذا ما توفرت الظروف المادية و المعنوية المناسبة و التوافق بين ما يتوقعه و ما يحصل عليه. و هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ و فقا لاستمارة الرضا الوظيفي.

3.7.أستاذ التعليم الثانوي:

هو الشخص المكلف بالتدريس في المرحلة الثانوية ، يتمتع بالكفاءة و الإعداد و التأهيل و يقوم بتدريس مادة واحدة تتوافق مع تخصصه حيث يقوم بنقل الخبرات، الأفكار، المعارف و غيرها إلى التلاميذ.

4.7.التعليم:

هو عملية منظمة تمارس من قبل المعلم بهدف نقل المعلومات و المعارف و المهارات إلى التلاميذ و تنمية اتجاهاتهم.

5.7.التعليم الثانوي:

هو المرحلة الأخيرة من التعليم المدرسي و ذلك بعد اجتياز مرحلة التعليم الابتدائي و مرحلة التعليم المتوسط و تليه مرحلة التعليم العالي.

8.الدراسات السابقة:

1.8.الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

أ- الدراسات العربية:

- دراسة داوني و زملائه (1989):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الاردنيين بأبعاده الثلاثة: شدة الاجهاد الانفعالي و تكراره, شدة تبلد و تكراره نحو الطلبة, و شدة شعور التدني بالإنجاز و تكراره, كذلك الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس و المؤهل العلمي و الخبرة لدى المعلمين. استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بفقراته الاثنتين و العشرين بعد تعريبه و طبقه على عينة متكونة من (349) معلما و معلمة من (50) مدرسة من مدارس المملكة. و توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة, كذلك عدم وجود فروق جوهرية بين

مستويات المؤهل العلمي و مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي و شدته و وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس على هذا البعد, كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعد تكرار تدني الشعور بالإنجاز و شدته إذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى.(بني أحمد, 2007, ص 19-20).

دراسة مقابلة و سلامة (1993):

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر الجنس, الخبرة التدريسية, الموضوع الذي يدرسه المعلم, المؤهل العلمي , و المرحلة التعليمية في تكرار الاحتراق النفسي و شدته لدى المعلمين الأردنيين. و استخدم في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و طبقه على عينة من (434) معلما و معلمة ممن يدرسون في مختلف المراحل التعليمية في المدارس الأردنية. و توصلت هذه الدراسة إلى أن درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمات كانت أعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة الشعور بتدني الإنجاز, و أن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من شدة تكرار الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من معلمي المرحلة الابتدائية و الاعدادية, كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية على بعد تدني الشعور بالإنجاز و على مستوى الشدة إذ تبين أن المعلمين الذين لهم من الخبرة ما بين (1-5) سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضا لظاهرة الاحتراق النفسي على هذا البعد, وعدم وجود أي فروق جوهرية تعز للموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم أو المؤهل العلمي على أي من المجالات الثلاثة للمقياس. (بني أحمد, 2007, ص 20).

دراسة عليمات (1993):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الأردن, كذلك الكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي

تعزى إلى الجنس أو الخبرة أو المؤهل العلمي أو التخصص. استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة, طبقت الدراسة على عينة من جميع معلمي التعليم المهني الثانوي في محافظة إربد و البالغ عددهم (58) معلما و معلمة, و توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن معلمي التعليم الثانوي يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية, كذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات المؤهل العلمي و الجنس على شدة بعدي الإجهاد الانفعالي و الشعور بتدني الإنجاز و تكراريهما, كذلك الإناث من حاملين الدبلوم و البكالوريوس أظهرن احتراقا نفسيا أكبر من الذكور الذين يحملون نفس المؤهلات على بعد شدة تبلد المشاعر و تكراره, و أن معلمي الصناعي أظهروا احتراقا نفسيا أقل من معلمي التجاري و التمريضي, و لم تظهر النتائج أي فروق على شدة الأبعاد الثلاثة للمقياس و تكرارها تعزى إلى خبرة المعلم. (بني أحمد, 2007, ص 20-21).

دراسة الوابلي (1995):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام لمدينة مكة المكرمة, و استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بعد تعريبه و طبقه على عينة من (475) معلما و معلمة لدى معلمي التعليم العام لمدينة مكة المكرمة. و توصلت هذه الدراسة إلى أن معلمي التعليم العام قد تعرضوا لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار و الشدة في بعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر نحو التلاميذ و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز, كذلك توصلت لعدم وجود فروق بين الذكور و الإناث في بعد الإجهاد الانفعالي, و عدم وجود فروق بين فئات متغيرات السن و المؤهل التعليمي و المرحلة التعليمية و الحالة الاجتماعية

في بعد تبلد المشاعر, و وجود فروق دالة لفئات المتغيرات السابقة في بعد الإجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز. (بني أحمد, 2007, ص 22).

ب-الدراسات الأجنبية:

دراسة ريتشارد سون (1989):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية و بين أساليب الإشراف التربوي, و استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بفقراته الاثنتين و العشرون, و توصلت هذه الدراسة إلى أن أسلوب الإشراف التربوي (غي المتعاون) يؤدي إلى مستوى عالي من الاحتراق النفسي بعكس الأسلوب المتعاون, كذلك وجود علاقة ذات دلالة بين بعد نقص الشعور بالإنجاز و بين أسلوب الإشراف التربوي و نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين المعلمين و المعلمات فقد سجل الذكور مستويات أعلى في نقص الشعور بالإنجاز عن الإناث. (بني أحمد, 2007, ص 28-29).

دراسة مونتجمري (1989):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نمط القيادة المدرك للمشرفين و بين الاحتراق النفسي لدى الإناث في الإدارة الوسطى العاملات في قطاع خدمات الأفراد لطلاب التعليم العالي. و استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بفقراته الثنتين و العشرون و طبقه على عينة تكونت من (114) من الإناث من الإدارة الوسطى. و توصلت هذه الدراسة إلى أن نمط القيادة الذي يؤدي إلى الاحتراق النفسي لم يتحدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر, الخبرة, حجم المؤسسة, ساعات العمل الأسبوعية, و المكانة الاجتماعية.). كذلك العاملات في الإدارة الوسطى اللواتي يتبنين نفس نمط القيادة الذي يتبناه المشرفون عليهن سجلن درجات عالية من الإجهاد الانفعالي

و تبلد المشاعر و كذلك على نقص الشعور بالإنجاز, أما العاملات اللواتي يختلفن مع المشرفين في نمط القيادة فقد سجلن درجات متدنية من نقص الشعور بالإنجاز. (بني أحمد, 2007, ص 29).

2.7.الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

أ-الدراسات العربية:

- **دراسة عطا الله العنزي (1421) :** " العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي و الرضا الوظيفي لمديري و مديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية ."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لمديري و مديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية, و التعرف على ما إذا كانت درجة الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة تختلف باختلاف (الجنس, المؤهل العلمي, و الخبرة الإدارية). و التعرف على العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي لمديري و مديرات المدارس الثانوية و الرضا الوظيفي لديهم, تكونت عينة الدراسة من (42) مديرا و مديرة، بواقع (20) مديراً و (22) مديرة للمرحلة الثانوية من قطاعان عرعر و طريف و رفحاء و العويقلية, و توصلت الدراسة إلى الرضا الوظيفي لأفراد العينة هو بدرجة متوسطة, لا توجد فروق دالة إحصائيا في درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى الخبرة الإدارية, و لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي و الرضا الوظيفي. (فؤاد,1429, ص 77).

- **دراسة العبد الجابر (2004): أثر متغيرات العمر, و الخبرة و الدرجة العلمية و الدخل الشهري في الرضا الوظيفي"**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لكل من معلمي التعليم العام و معلمي التربية الخاصة, كما هدفت إلى التعرف على أثر متغيرات العمر, و الخبرة, و الدرجة العلمية,

و الدخل الشهري على الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة و معلمي التعليم العام, و استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي للمعلمين الذي أعده بريفيلد روث (1951) و طوره ستمبن ولوري و لوب (2002) و يحتوي هذا المقياس على سبعة عشر فقرة للتحقق من مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين طبق على عينة مكونة من 127 معلما من معلمي التعليم العام و 124 معلما من معلمي التربية الخاصة. و كانت أهم نتائج الدراسة أن معلمي التعليم العام و معلمي التربية الخاصة يتمتعون برضا وظيفي أعلى من المتوسط. و كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من معلمي التربية الخاصة و معلمي التعليم العام باختلاف الدخل الشهري.(السبيعي, 2014, ص 44-45).

- **دراسة محمد الشوا مرة (2006-2007) :** " الرضا الوظيفي لدى معلمي و معلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا" :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي و معلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا كما هدفت إلى ترتيب محددات الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المعلمين و المعلمات, و كذلك اختبار بعض المتغيرات في الرضا الوظيفي كالجنس, سنوات الخبرة , و المؤهل العلمي و التوصل الى بعض النتائج و التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في مجال التعليم لتحقيق المواءمة بين متطلبات الافراد و متطلبات وظائفهم بهدف رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي, و قام بتصميم استبانة و تم توزيعها على معلمي و معلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى و البالغ عددهم 40 معلم و معلمة, و توصل الباحث في دراسته إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لأثر الرضا الوظيفي للمعلمين و المعلمات تبعا لمتغير الجنس. و كذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

عند مستوى الدلالة (0,05) لأثر الرضا الوظيفي للمعلمين و المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي و سنوات الخبرة.(فؤاد,1429, ص 74).

- دراسة البلوي (2011) : "أثر متغيرات الجنس و عدد سنوات الخبرة لدى العاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين و الاخصائيين العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة و التوحد في مؤسسات و مراكز التربية الخاصة المعنية بالأردن. و كذلك التعرف على أثر متغيرات الجنس و عدد سنوات الخبرة لدى المعلمين و الاخصائيين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. و استخدمت الباحثة مقياس عوامل الرضا الوظيفي للعاملين في مراكز مؤسسات التربية الخاصة الذي قدمه عواد (2009م) مشتملا على ثمانية عوامل للرضا الوظيفي, توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) في الرضا الوظيفي بين الذكور و الإناث العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة و التوحد, كذلك توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) في الرضا الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة و التوحد باختلاف عدد سنوات الخبرة. (السبيعي, 2014, ص 46-47).

ب-الدراسات الأجنبية:

دراسة فوريس (2011): "فعالية المعلم الذاتية و الرضا الوظيفي و الشهادة المهنية البديلة لمعلمي التربية الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الفعالية الذاتية لدى معلمي التربية الخاصة في كنتاكي بالولايات المتحدة الأمريكية. و اشتملت عينة الدراسة على (222) معلما و

معلمة (122)معلم و (100) معلمة استجابوا لمقياس أوهايو للفعالية الذاتية المكون من (23) فقرة موزعة على أبعاد: العلاقة مع الطلاب, أساليب التدريس, إدارة الصف. و قائمة بريفيلد للرضا الوظيفي المكونة من (22) فقرة عامة. و توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط دالة بين الرضا الوظيفي و الفعالية الذاتية و بخاصة عند المعلمين الحائزين على شهادات في التربية الخاصة, و بينت الدراسة رضا المعلمين عن عملهم بدرجة متوسطة, و عدم وجود فروق دالة في العلاقة بين الفعالية الذاتية و الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس و الخبرة و الحصول على إجازة. (زيدان, 1435, ص 46-47)

دراسة ويسثوزن (2012): "الرضا الوظيفي لدى المعلمين في مدارس التربية الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين العاملين في مدارس التربية الخاصة بجنوب افريقيا, واستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي الذي طوره ويس و دايفيد (1967) و تكون من (20) فقرة موزعة على أبعاد: الرضا الداخلي, الرضا الخارجي, و الرضا العام و اشتملت الدراسة على عينة من (101) معلما و معلمة من معلمي التربية الخاصة و تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و تحليل التباين, توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: أن مستوى الرضا الوظيفي العام متوسطا عند معلمي التربية الخاصة, و بخاصة في مجال الرضا الخارجي (الرضا عن الراتب, العلاقة مع الزملاء, التعويضات و المنافع), بينما كان الرضا الداخلي عن طبيعة العمل متشابها عند جميع المعلمين. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العرق لصالح البيض مقابل السود, و عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الجنس و الخبرة.(زيدان, 1435, ص 39-40).

3.7.الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي:

أ-الدراسات العربية:

دراسة الزارع, و علي (2011) :"الرضا الوظيفي و علاقته بضغوط مهنة التدريس و الاحتراق النفسي و الاكتئاب"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي و علاقته بضغوط مهنة التدريس و الاحتراق النفسي و الاكتئاب لدى معلمي الطلاب ذوي الإعاقة العقلية في مصر و السعودية من الذكور وفق متغيري السن و الخبرة. و استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي, كما استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي و ضغوط مهنة التدريس و مقياس الاحتراق النفسي و مقياس الاكتئاب و استمارة دراسة الحالة, و طبقه على عينة من (88) معلما. و توصلت هذه الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باتجاه معلمي الطلاب ذوي الإعاقة العقلية في السعودية و في اتجاه معلمي الطلاب ذوي الإعاقة العقلية بمصر في ضغوط مهنة التدريس و الاحتراق النفسي, و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما في الاكتئاب, و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه ذوي السن و الخبرة الكبيرة في الرضا الوظيفي و في اتجاه السن و الخبرة الصغيرة في ضغوط مهنة التدريس و الاحتراق النفسي و الاكتئاب. (السبيعي, 2014, ص 47).

دراسة حسن, و الجلامدة (2013) :" الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام, و معلمات التربية الخاصة لمختلف مجال التخصص, و المقارنة بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة بمختلف التخصصات. و استخدمت الباحثتان

المنهج الوصفي, كما استخدمت الباحثتان مقياس ماسلاش و جاكسون للاحتراق النفسي و مقياس الرضا الوظيفي لستمبن و لوب, و طبقاه على عينة من (225) معلمة من معلمات التعليم العام, و معلمات التربية الخاصة. و توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود فروق دالة إحصائيا بين معلمات التعليم العام و معلمات التربية الخاصة على مقياس الاحتراق النفسي و لصالح معلمات التعليم العام, كذلك وجود فروق دالة إحصائيا بين معلمات التعليم العام و معلمات التربية الخاصة على مقياس الرضا الوظيفي و لصالح معلمات التعليم العام, و وجود فروق دالة إحصائيا بين معلمات التربية الخاصة باختلاف التخصص على مقياس الاحتراق النفسي, وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين معلمات التربية الخاصة بمختلف التخصصات على أبعاد مقياس الرضا الوظيفي, كذلك وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي. (السبيعي, 2014, ص 49).

دراسة بوفرة مختار (2014): "الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي, و معرفة درجة شعورهم بالرضا الوظيفي, و بيان مدى تأثير الاحتراق النفسي على مظاهر الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التعليم الثانوي, كذلك معرفة مدى أهمية عاملي الخبرة في التدريس و الجنس على إحداث الفوارق في العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي. و استخدم الباحث المنهج الوصفي كما استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و مقياس منيسوتا للرضا الوظيفي في صورته المختصرة و طبق على عينة من (337) أستاذا و أستاذة من التعليم الثانوي و تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي, و عدم وجود فروق بين الجنسين في العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى

أساتذة التعليم الثانوي, و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير سنوات الخبرة. (بوفرة, 2014, ص 81).

دراسة عبد الله سحمي السبيعي (2014): "الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة, و التعرف على الفروق في الاحتراق النفسي بين معلمي التربية الخاصة تبعا للخبرة و العمر و التدريب و نوع الاعاقة التي يتعاملون معها, كذلك التعرف على الفروق بين معلمي التربية الخاصة في الرضا الوظيفي تبعا لسنوات الخبرة و التدريب و العمر و نوع الاعاقة التي يتعاملون معها, و التعرف على الفروق بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي و منخفضي الاحتراق النفسي تبعا لدراجتهم على مقياس الرضا الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي, كما استخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي, و مقياس الرضا الوظيفي و طبقه على عينة من (97) معلما من معلمي التربية الخاصة, و استخدم الباحث كذلك الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج (spss) الإحصائي. و توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، و وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي و بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي, كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة في الاحتراق النفسي تبعا لمتغيرات (العمر، البرامج التدريبية، عدد سنوات الخبرة)، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير نوع الإعاقة التي يتعاملون معها، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية للفروق بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي و منخفضي الاحتراق النفسي في الرضا الوظيفي. (السبيعي، 2014، ص أ).

ب-الدراسات الأجنبية:

دراسة ساري (2004):"الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى معلمي و مشرفي التربية الخاصة"

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى معلمي و مشرفي التربية الخاصة في عينة من مدارس التربية الخاصة في تركيا , اشتملت عينة الدراسة على (295) من معلمي و مشرفي التربية الخاصة, و لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و استبانة الرضا الوظيفي. و قد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي في بعدي تبلد المشاعر و نقص الشعور بالإنجاز, كما توصل الباحث إلى فروق دالة إحصائيا في بعدي الإجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز لصالح الذكور, بينما كانت الفروق في بعد تبلد المشاعر لصالح الإناث , بينما كانت درجة الرضا الوظيفي للإناث أكثر من الذكور. (طشطوش و جراون و مهيدات و بني عطا,2013, ص 34).

دراسة بلاتسيدو و أغاليوستيس(2008):"مستويات الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى عينة من (127) معلما و معلمة من معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان, و قد توصل الباحثان إلى وجود مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة في الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش , وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي, كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية و دالة إحصائيا بين مستويات الاحتراق النفسي و مستويات الرضا الوظيفي, في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين درجة الاحتراق و الخبرة التدريسية, و عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية و العمر.(طشطوش و أخرون, 2013, ص 33).

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي استعرضتها الباحثتان يتضح أن هذه الدراسات قد تعددت و اختلفت باختلاف أهدافها التي سعت إلى تحقيقها و اختلاف المواضيع التي تناولتها و البيئات التي تمت فيها فمن هذه الدراسات ما تشابه مع الدراسة الحالية في أحد المتغيرات الاحتراق النفسي أو الرضا الوظيفي و منها ما تشابهت مع الدراسة الحالية في كلا المتغيرين.

وقد تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات العربية و الأجنبية في العديد من الجوانب من بينها :

- **من حيث الأهداف :**

-دراسة حسن و الجلامدة (2013) و دراسة عبد الله سحمي السبيعي (2014): هدفت للتعرف على نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي.

-دراسة بوفرة (2014): هدفت إلى تحديد مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي , و معرفة درجة شعورهم بالرضا الوظيفي.

- دراسة ساري (2004) و دراسة بلاتسيدو و أغاليوستيس (2008): هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي.

-دراسة داوني و زملائه (1989) و دراسة عليمات (1993):: هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة , و عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

-دراسة الوابلي (1995): هدفت للكشف عن مستويات الاحتراق النفسي.

-دراسة عطا الله العنزي (1421) و دراسة الوابلي (2011): هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي, و عما إذا كان مستوى الرضا الوظيفي يختلف باختلاف الجنس.

-دراسة العبد جابر (1425) و دراسة محمد الشوامرة (2007) و دراسة ويسثوزن (2012): : هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي.

❖ **من حيث المنهج:**

-استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي و هو المنهج المناسب, و هو ما استخدمته الباحثتان في الدراسة الحالية.

❖ **من حيث الأدوات المستخدمة:**

- استخدمت معظم الدراسات السابقة التي تناولت متغير الاحتراق النفسي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي إلا بعضها قام بتعديله و تقنينه حسب بيئة الدراسة.

❖ **من حيث الأساليب الإحصائية:**

- استخدمت معظم الدراسات السابقة معامل الارتباط بيرسون, و اختبار (ت), و المتوسطات الحسابية.

كما اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات العربية و الأجنبية في بعض الجوانب من بينها :

❖ **من حيث نوع العينة:**

- طبقت معظم الدراسات السابقة على معلمي التربية الخاصة كدراسة العبد جابر (2004) و دراسة ويسثوزن (2012) و دراسة فوريس (2011) , و دراسة عبد الله سحمي (2014), و دراسة ساري (2004) و دراسة بلاتسيدو و أغاليوستيس (2008), و لاحظت الباحثتان ندرة الدراسات العربية و

الأجنبية على نفس العينة و هذا في حدود علمهما ما عدا دراسة بوفرة (2014) و هو ما يدعم موقف هذه الدراسة في اختيار نوع العينة.

❖ **من حيث الأدوات المستخدمة:**

معظم الدراسات السابقة استخدمت استمارات و استبانات جاهزة خاصة بمتغير الرضا الوظيفي , حيث استخدم كل من الباحث العبد جابر (2004) و فوريس (2011) و حسن و الجلامدة (2013) في دراستهم مقياس الرضا الوظيفي للمعلمين الذي أعده بريفيلد روث (1951) و طوره ستمبن ولوري و لوب (2002), أما الباحثة البلوي (2011) استخدمت مقياس عوامل الرضا الوظيفي للعاملين في مراكز مؤسسات التربية الخاصة الذي قدمه عواد (2009م), و الباحث ويسثوزن (2012) استخدم في دراسته مقياس الرضا الوظيفي الذي طوره ويس و دايفيد (1967), كما استخدم بوفرة (2014) في دراسته مقياس مينوستا للرضا الوظيفي في صورته المختصرة. ماعدا دراسة محمد الشوامرة (2007) الذي قام بتصميم استبانة خاصة بمتغير الرضا الوظيفي, أما في الدراسة الحالية فقد قامت الباحثتان بإعداد استمارة خاصة بمتغير الرضا الوظيفي و بالتالي تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها جمعت بين أداتين لم تجمع بينهما الدراسات السابقة و هما مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و استمارة الرضا الوظيفي من إعداد الباحثتين.

و قد استفادت الباحثتان من هذه الدراسات في وضع أهداف الدراسة الحالية, و إجراءاتها، و طرق تحليل معلوماتها و تدعيم مناقشة نتائجها من حيث الاتفاق مع هذه الدراسات و الاختلاف معها، و المقاييس التي تم استخدامها في هذه الدراسات و التي تتناسب مع الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل قمنا بالتمهيد الى دراستنا, و تطرقنا فيه إلى العديد من العناصر المهمة بدءا بإشكالية البحث التي أعطت صورة عن موضوع المراد دراسته و التي قمنا من خلالها بطرح التساؤل الرئيسي للدراسة ثم الأسئلة الفرعية لنصل بعدها إلى طرح الفرضيات.

كما قمنا بتحديد أهمية موضوع الدراسة ووضعنا جملة من الأهداف التي نطمح للوصول إليه و عرضنا مجموعة المصطلحات التي تهم دراستنا و تعتبر الكلمات المفتاحية فيها, و في الأخير تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا بمتغيريه أو بأحد متغيراته باعتبارها الإطار المرجعي العلمي الأول الذي تنطلق منه دراستنا .

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد

1- تعريف الاحتراق النفسي.

2- الاحتراق النفسي و بعض المصطلحات.

3- النماذج و النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.

4- أبعاد الاحتراق النفسي.

5- مراحل الاحتراق النفسي.

6- أسباب و مصادر الاحتراق النفسي.

7- أعراض الاحتراق النفسي.

8- كيفية التغلب على الاحتراق النفسي و الوقاية منه.

9- قياس الاحتراق النفسي.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

أدت التغيرات الحديثة في الحياة المعاصرة إلى ظهور العديد من الظواهر والقضايا التي تكشف عن المعاناة النفسية للإنسان ومن بين هذه الظواهر، ظاهرة "الاحتراق النفسي" التي عرفت اهتمام متزايد في السنوات الأخيرة من قبل الباحثين ، وذلك في ضوء تزايد الاهتمام بالجانب النفسي للعاملين في جميع القطاعات ، خاصة المهن التي تقدم المساعدة والعون للأخرين ، وقد ارتبطت الدراسات الأولية للاحتراق النفسي بباحثي جامعة يال Yale وجامعة مشيجان Michigan التي اهتمت بطبيعة العمل في المنظمات التي توفر الخدمات الإنسانية ، وركزت هذه الدراسات على الأستاذ ، وذلك لأهمية الدور الذي يمثله الأستاذ في المؤسسة التربوية وفي المجتمع بأكمله ، وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى تعريف الاحتراق النفسي و النظريات والنماذج المفسرة له ومراحله وأسبابه والأثار المترتبة على هذه الظاهرة وكيفية قياسه والتغلب عليه .

1.تعريف الاحتراق النفسي :

- عرفت كل من Maslach ,Leiter الاحتراق النفسي بأنه "تغيرات في سلوك واتجاهات الفرد تجاه العمل وتغيرات في حالته البدنية تتمثل في الإجهاد الانفعالي مما يؤدي الى انخفاض الإنجاز الشخصي "(درويش، 2014،ص24).

-وعرف تايلر الاحتراق النفسي بأنه " عبارة عن إرهاق واستنفاذ القوة والنشاط"(بني أحمد،2007، ص13).

-وعرفت كل من Maslach , Jackson الاحتراق النفسي بأنه " إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي وبالتالي يكون للاحتراق النفسي ثلاثة ابعاد هي:

أ- الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion ويعرف بأنه " فقد طاقة الفرد على العمل والأداء والإحساس بزيادة متطلبات العمل".

ب- اللاشخصية Depersonalization وتعرف بأنها "شعور الفرد بأنه سلبي وقاس أي صارم وكذلك الشعور باختلال الحالة المزاجية له ".

ج- انخفاض الإنجاز الشخصي Accomplishment Lower personal ويعرف بأنه " إحساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى ".(درويش، 2014،ص 25) .

-وعرف كارتر(carter) الاحتراق النفسي بأنه "اعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى المعلم ، حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح ، وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم"(بني أحمد،2007،ص14).

- وحسب علي عسكر فإن الاحتراق النفسي من الناحية النفسية "ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة ، والعملية تبدأ عندما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات"(عسكر،2005،ص112).

- أما فهد السيف (2000) فيرى بأن الاحتراق النفسي هو : " حالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي وتبلد الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس المهني الذي يفقد حماسه واهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية و النوعية الناجمة من الخدمة ، و طبيعة الوظيفة و العلاقات الاجتماعية في العمل "(طايبي، 2012،ص17).

- اما (Moss,1999) فقد عرفه :" بأنه الشعور العام بالإنهاك والذي ربما يتطور عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا "(النوري،2011، ص89).

- وعرفه جولد ورث: " بأنه حالة تتسبب عند شعور الفرد بأنه احتياجاته لم تلب ، وتوقعاته لم تتحقق ، ويتصف بخيبة الأمل، وتصاحب بأعراض جسمية ونفسية ، تؤدي إلى تدني مفهوم الذات " (الظفري و القريوتي، 2010،ص 176).

- ويعرف كذلك الاحتراق النفسي بشكل عام: "على أنه حالة نفسية أو عقلية تؤرق الافراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثرين وهؤلاء العاملين عادة ما يعطون أكثر مما يأخذون" (بني أحمد، 2007،ص15).

- ومن خلال التعريفات المذكورة سابقا نلاحظ أنه لا يوجد إجماع بين الباحثين على تعريف واحد لظاهرة الاحتراق النفسي ، فمنهم من ركزوا في تعريفاتهم على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي مثل ماسلاش، ومنهم من ركزوا على بعد الإنجاز الشخصي و الذي يعتبر كنتيجة

للاحتراق النفسي ، و منهم من ركزوا على الأعراض و الأثار النفسية و الجسمية لهذه الظاهرة و العوامل المسببة لها.

2.الاحتراق النفسي وبعض المصطلحات الأخرى:

يتداخل مصطلح الاحتراق النفسي مع غيره من مصطلحات علم النفس الأخرى ولهذا يجب توضيح مصطلح الاحتراق النفسي عن غيره من المصطلحات ذات الصلة به:

1.2.الاحتراق النفسي والضغوط النفسية:

كل من الضغط والاحتراق النفسي تعبيرا عن حالة من الإجهاد او الإنهاك النفسي والبدني ، والاحتراق النفسي ينتج عن الضغوط النفسية المزمنة التي تصيب الانسان أو نتيجة عوامل أخرى شخصية أو بيئية ، إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود اختلافات بين مفهوم الضغوط النفسية والاحتراق .(درويش،2014، ص151).

- و منه يمكن أن نعتبر الضغط النفسي سابق للاحتراق النفسي ، كما يمكن أن يؤدي الاحتراق الى ضغط نفسي و بالتالي هي علاقة دائرية.

2.2.الاحتراق النفسي و القلق:

القلق هو صراع انفعالي غير واع ، يتضمن أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل الى القلق الحاد ، وعندما يصل القلق الى درجة الحدة يتحول الى احتراق النفسي. (الحاتمي، 2014،ص11).

- وبالتالي نلاحظ أن القلق يمر عبر درجات تبدأ بأفكار غير مريحة لتتحول في الأخير الى احتراق نفسي.

3.2.الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي :

في بداية دراسة الضغوط النفسية كان هناك استخدام متبادل لمفهوم الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي وباستمرار الدراسة النظامية لمفهوم الاحتراق التي قدمتها ماسلاش ، فقد نظر الى الإجهاد النفسي أو الإنهاك النفسي على أنه أحد المكونات أو الأبعاد الداخلية لمفهوم الاحتراق. (درويش، 2014، ص152).

- و منه نستنتج أن الإجهاد ناتج عن الأعمال و المسؤوليات الكثيرة المرتبطة بالعمل و الملقاة على عاتق الموظف ، و بالاشتراك مع باقي الضغوط تؤدي الى الاحتراق النفسي.

4.2.الاحتراق النفسي والاكتئاب :

حاولت ناتاشا لابريز (Natacha.L 2007) أن توضح التشخيص التفريقي بين الاحتراق النفسي والاكتئاب حيث بينت أوجه التشابه والاختلاف بينهما و الجدول رقم (01) يوضح ذلك ، وتضيف أن الاكتئاب والاحتراق النفسي يرتبطان في بعدين هما الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر تجاه الأخرين . (رحال، 2009،ص 46).

جدول (01): التشخيص التفريقي بين الاحتراق النفسي و الاكتئاب:

الاكتئاب	الاحتراق النفسي
-أسباب الاكتئاب متعددة العوامل ، و غالبا غير معروفة عند العميل، الا أن حالة الاكتئاب الارتكاسي تظهر بسبب عوامل مفجرة. -بالابتعاد عن العمل لا تزول أعراض الاكتئاب و لا يبدي المصاب ارتياحا. -مزاج مكتئب. -غياب المتعة و السرور.	-**الاحتراق النفسي** يأتي بعد تعرض الفرد لضغوط مستمرة ، ولفترة طويلة من سنة الى خمس سنوات ويرجع أساسا لظروف العمل و تنظيمه. -بالابتعاد عن العمل تختفي أعراض الاحتراق النفسي ويبدي المصاب ارتياحا. -عدوانية ، غضب. -ضعف المتعة و السرور.

المرجع: ناتاشا لابريز Natacha.L (2007) عن طريق سامية رحال، 2009،ص46

- نلاحظ من الجدول رقم (01) أوجه الاختلاف و التشابه بين الظاهرتين و التي تتمثل في العديد من النقاط فمثلا الشخص المكتئب تبقى أعراض اكتئابه موجودة بالرغم من ابتعاده عن عمله و هذا يخالف الشخص الذي يعاني من الاحتراق النفسي الذي تختفى أعرض الاحتراق لديه سرعان ما يبتعد عن عمله.

5.2.الاحتراق النفسي والتطبيع الاجتماعي :

الاحتراق النفسي يختلف عن التطبيع الاجتماعي ، فالتطبيع الاجتماعي هو تلك العملية التي يغير فيها الفرد اتجاهاته وسلوكه نتيجة التأثير الاجتماعي من الزملاء والعملاء ، والتغيرات السلبية التي تحدث ربما تحدث كرد فعل للأثر التطبيعي من قبل المشرفين وزملاء العمل ، ولكن في الاحتراق النفسي ، تعتبر هذه الظاهرة ردود فعل مباشرة للضغط المتزايد الناتج عن العمل. فكلتا الظاهرتين : التطبيع والاحتراق تتضمنان التغيير في السلوك والاتجاهات بحكم الدور الذي يلعبه الفرد في أي نظام ، لكن الاحتراق النفسي هو بمثابة التكيف الفردي للضغط. (عسكر، 2005، ص106).

- نلاحظ هنا أن كلا الظاهرتين يشتركان في نقاط والتي تتمثل في التغيير الملحوظ في سلوك الفرد و اتجاهاته.

6.2.الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عند إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام ، و لجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن الأعذار يمكن أن يكون مفيدا للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا زاد عن ذلك يصبح الفرد غير منتج أيضا لأن زيادة مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الاحتراق النفسي. (الحاتمي، 2014،ص14).

- اذن التهرب النفسي هو وسيلة دفاعية و أسلوب من أساليب خفض الضغط لكن بمستوى معين، فإذا ارتفع عن هذا المستوى فإنه يؤدي إلى زيادة الضغط ومن ثم إلى الاحتراق النفسي.

3.النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

1.3.النماذج :

1.1.3.نموذج شواب (1986) Schwab, Jackson , Schuer , :

يعتبر من النماذج المبسطة للاحتراق النفسي يفترض أن هناك مجموعتان من العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي :

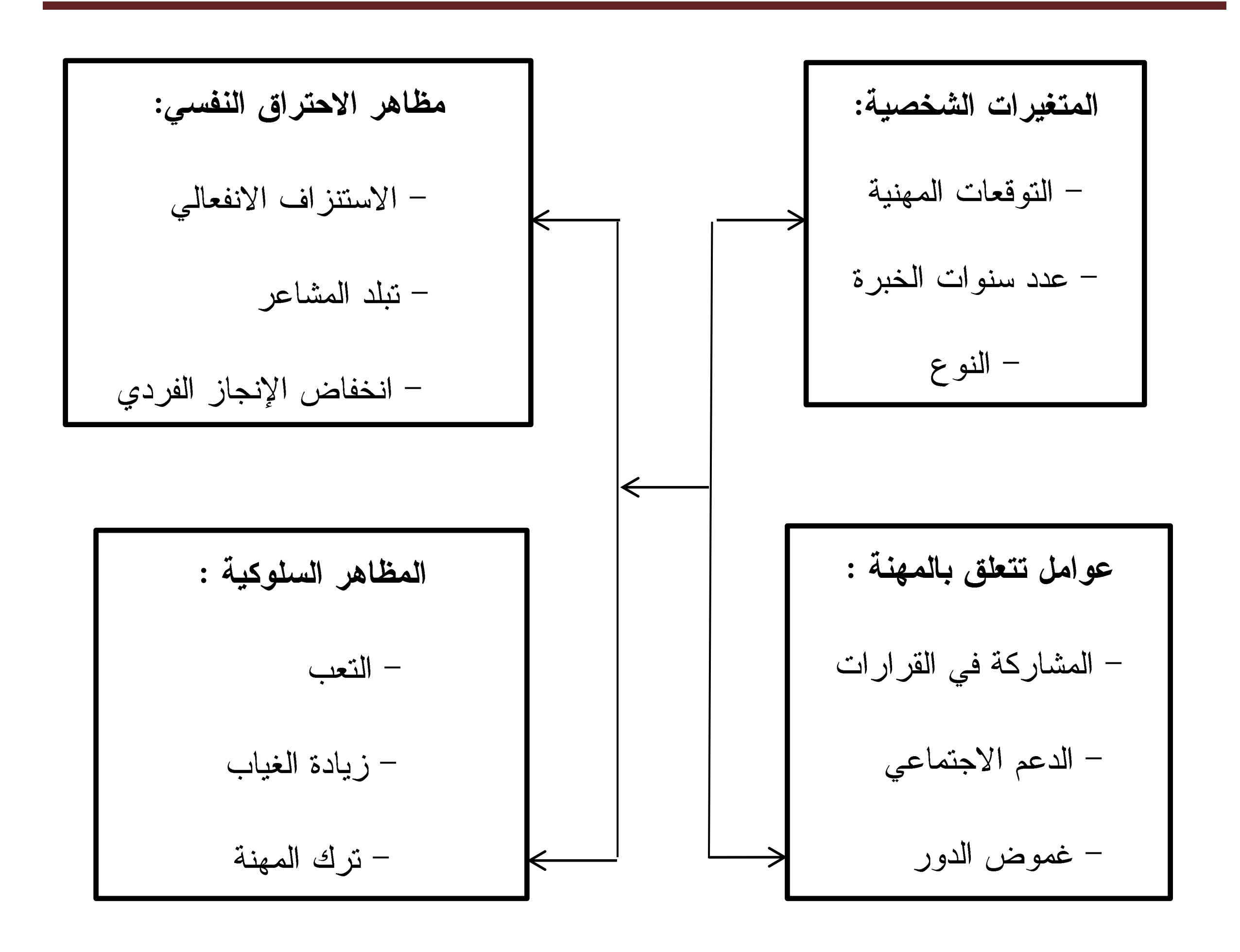
المجموعة الأولى أطلق عليها عوامل الشخصية وهي التوقعات المهنية ، عدد سنوات الخبرة، النوع او الجنس، العمر والمستوى التعليمي.

بينما المجموعة الثانية من العوامل هي عدم المشاركة في صنع القرار وضعف الدعم الاجتماعي وغموض الدور وصراع الدور.

ويفترض النموذج أن تلك العوامل المتصلة بالعمل هي التي تؤدي إلى زيادة الاحتراق النفسي بالإضافة إلى بعض متغيرات الشخصية ، وطبقا للنموذج فإن مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي هي نفس الأبعاد التي ذكرتها ماسلاش في تصورها للاحتراق وهي الاستنزاف الانفعالي واللاشخصية ونقص الإنجاز الشخصي.

كما يعرف النموذج المظاهر السلوكية التي تصاحب الاحتراق النفسي وهي: التعب لأقل مجهود، زيادة معدل الغياب, زيادة معدلات دوران العمل و الذي يتمثل في ترك المهنة.

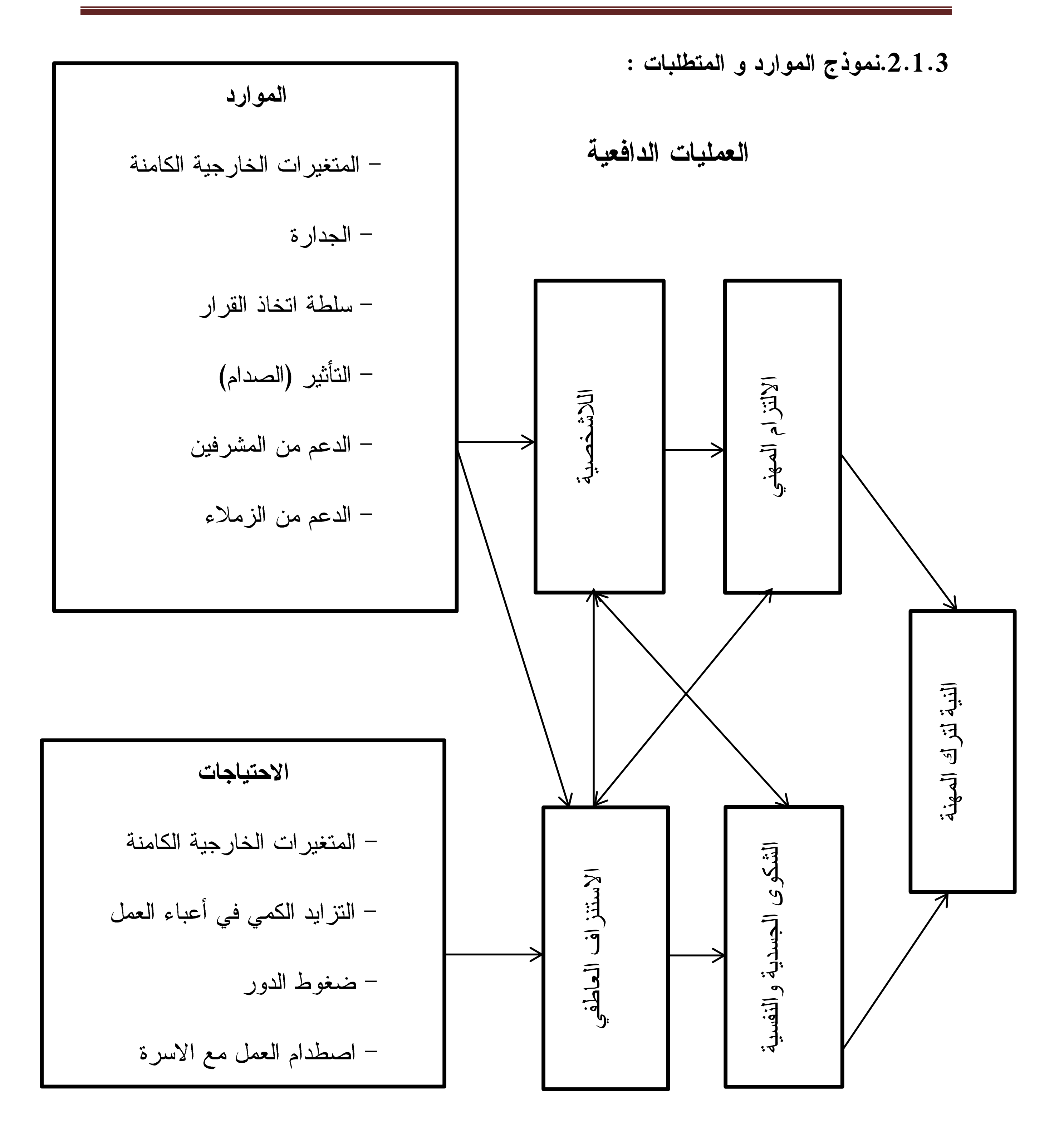
(درويش، 2014، ص177-179).



شكل (01) نموذج شواب 1986 , Schwab , et al

- نلاحظ أن نموذج شواب يوضح العوامل المؤدية إلى الاحتراق النفسي والمتمثلة في مكان العمل صراع الدور و غموضه و غيرها من العوامل المرتبطة بالفرد ذاته (كتوقعاته) بالإضافة إلى متغيرات الشخصية الأخرى الخاصة بالجنس و العمر و الخبرة و غيرها من المتغيرات كما أشار الى أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة و المظاهر السلوكية الناتجة من الاحتراق النفسي.

2.1.3.نموذج الموارد و المتطلبات :



شكل رقم (02):يوضح تطبيق نموذج متطلبات – موارد العمل على الاحتراق النفسي والنية لترك المهنة.

يوضح الشكل رقم (02) نموذج – موارد ومتطلبات العمل, و يوضح دور الاحتراق النفسي في العلاقة بين عوامل الضغوط والنية لترك المهنة.(درويش، 2014،ص191).

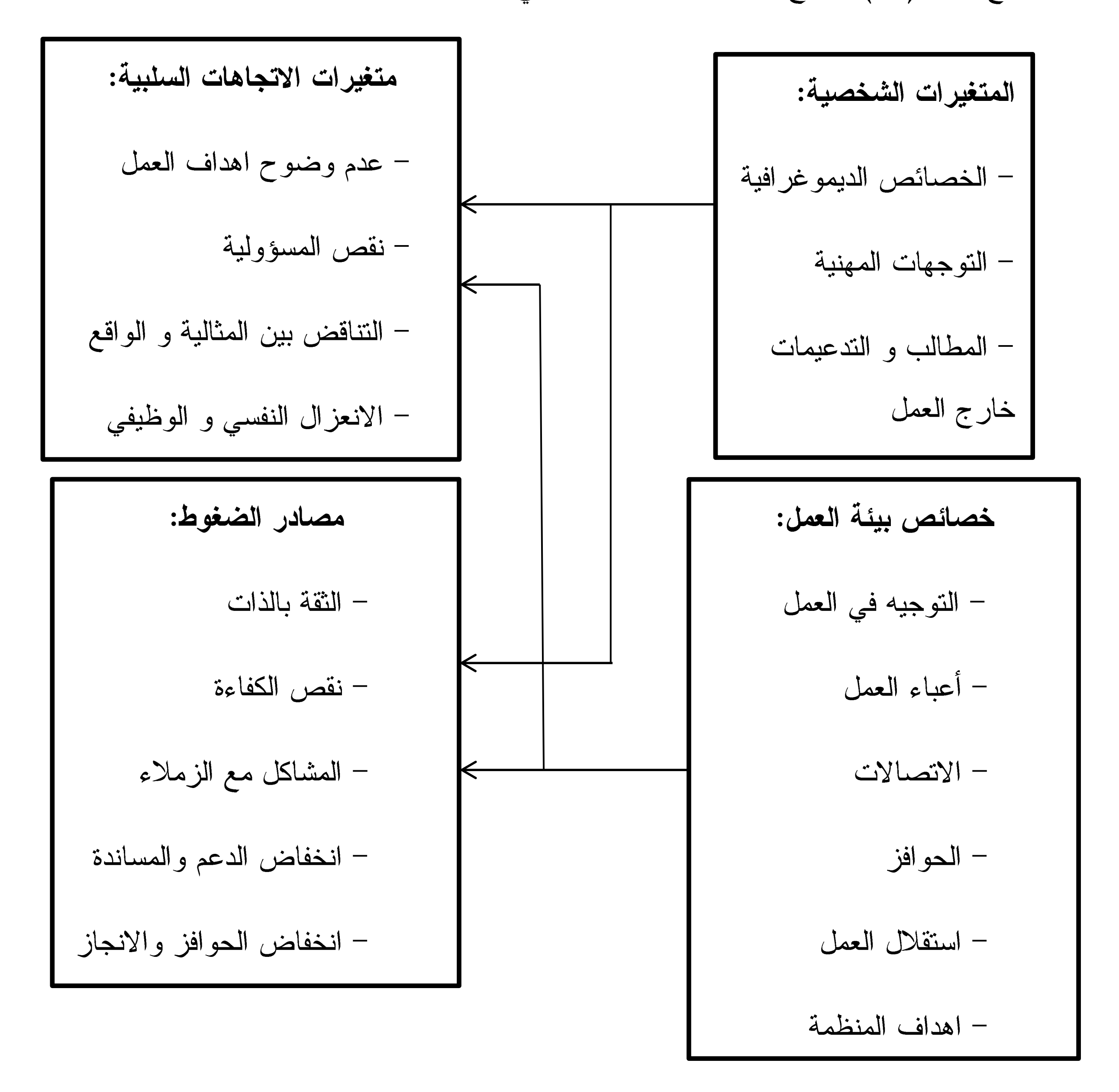
- نلاحظ من الشكل (02) أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة تأثير نوعين من العوامل الضاغطة ترتبط بالعمل والسياق الذي يجرى فيه العمل ويطلق عليها في النموذج المتطلبات (الاحتياجات) المغالى فيها أي الزائدة والموارد غير الكافية.

3.1.3.نموذج تشرنيس (1985) Cherniss process Model :

يعتمد هذا النموذج على المدخل البيئي في تفسير السلوك الإنساني بحيث يكون الاحتراق النفسي نتيجة للتفاعل بين خصائص شخصية الفرد وخصائص بيئة العمل.

وتتمثل الخصائص الشخصية في المتغيرات الديموغرافية كالعمر والنوع والتوجهات نحو العمل ، أما خصائص بيئة العمل تتمثل في الدعم والمساندة ونظرة المجتمع للمهنة والتوافق مع البيئة.(درويش، 2014،ص175)

ويوضح الشكل(03) نموذج تشرنيس للاحتراق النفسي:



الشكل (03) نموذج شرنيس Cherniss process model

- ونستخلص مما سبق أن نموذج تشرنيس أوضح العوامل المؤدية للاحتراق النفسي حيث تناول خصائص بيئة العمل ، و اعتبرها من العوامل المسببة للإحساس بالضغط و بالتالي حدوث الاحتراق النفسي ،كما أشار إلى مصادر الضغوط والتي تشتمل على نقص الكفاءة و المشاكل

مع الزملاء و انعدام الثقة بالذات وأن العامل المؤثر في الإحساس بالضغط هو خصائص شخصية الفرد المتمثلة في العمر و الجنس, غموض أهداف العمل وغيرها .

4.1.3.نموذج مراحل الاستجابة للضغوط لسيلي :

كان أول استخدام لمصطلح الضغوط في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926 ، حيث قدم Hans selye هذا المفهوم باعتباره مفهوم فسيولوجي ثم تم تطويره للكشف عن الجانب السيكولوجي فيه واطلق عليه اسم General Adaptation syndrome (GAS) و يتضمن النموذج ثلاث مراحل هي عبارة عن مراحل الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة الضغوط السلبية وهي :

1.4.1.3.رد الفعل للإنذار بالخطر :

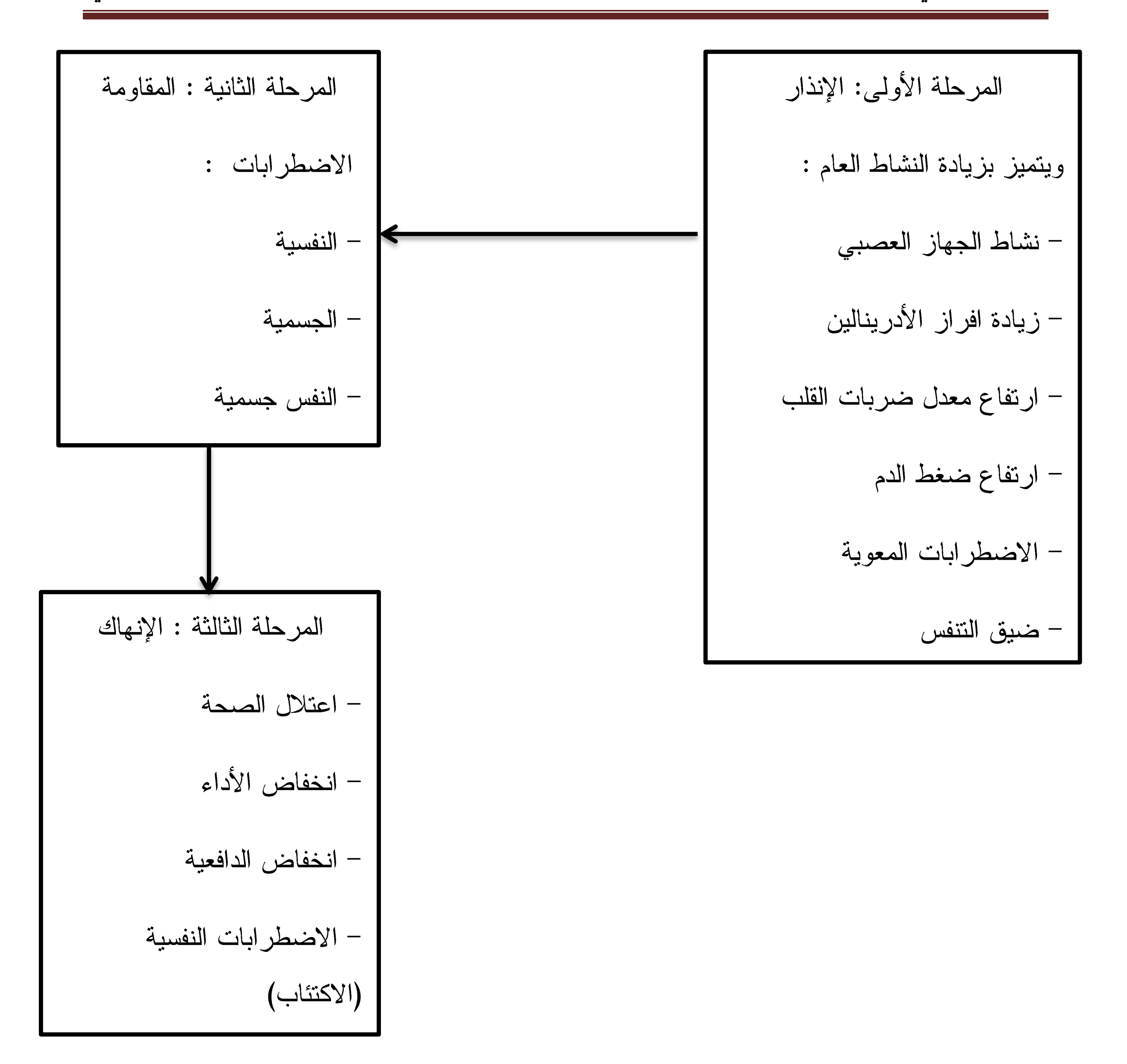
ويميز الجسم مواقف الخطر في أول استجابة له لمواجهة الخطر ويعمل على الاستعداد للمواجهة مع حدوث بعض الأعراض الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب وسرعة التنفس وتوتر الأنسجة العضلية.

2.4.1.3.المقاومة :

يعمل الفرد في هذه المرحلة على تطوير بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما تفشل تلك الحيل في إعادة التوازن لجسم الفرد نتيجة استمرار الضغوط في العمل فإن أعراض الاستنزاف والتعب تظهر على الفرد.

3.4.1.3.الإنهاك :

وطبقا لهذا النموذج فإن الفشل في أساليب المواجهة يؤدي إلى تدهور المقاومة ومع استمرارية الضغوط يحدث الاستنزاف أو الإنهاك والذي يؤدي إلى حدوث الاضطرابات النفسية (الاكتئاب). (درويش،2014 ،ص189-190).



شكل (04) : نموذج مراحل الاستجابة للضغوط في نموذج selye

- ونستخلص من نموذج سيلي أن مرحلة الإنهاك النفسي ناتجة عن الضغوط المستمرة ، كما أن الأعراض التي أشار اليها النموذج تحدث نتيجة صعوبة في مواجهة الضغوط وهي تتشابه إلى حد ما مع أعراض الاحتراق النفسي

2.3.النظريات :

1.2.3.النظرية المعرفية :

تقوم هذه النظرية على أن السلوك الإنساني لا يتحدد بموقف مباشر يحدث فيه السلوك، وأن المعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك ، حيث أن الانسان يفكر في موقف ، أو وضع معين ، وتكون استجابته للموقف معتمدة على درجة فهمه وإدراكه لهذه الموقف ،أي أن الاستجابة لا تكون عفوية تلقائية.(الخرابشة وأخرون، دون سنة،ص305).

- ومنه نستنتج أن الاحتراق النفسي لا يحدث كنتيجة مباشرة للموقف بل بمدى إدراك الفرد و فهمه للموقف ، فمثلا إذا كان إدراكه للموقف إيجابيا فإن ذلك يقوده إلى التكيف الإيجابي و الرضا ، بينما إذا كان إدراكه سلبيا فإن ذلك يقوده إلى عدم الرضا و من ثم إلى الاحتراق النفسي.

2.2.3.النظرية السلوكية :

أصحاب هذه النظرية يرون أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيقية و البيئية ، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل ، وحسب السلوكيين فان الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب ، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية ، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل

فإن من السهل التحكم في الاحتراق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حاليا في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.(مخلوف، 2012، ص96-97) .

- نستنتج أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي ناتج عن عوامل بيئية خارجية و بطبيعة الحال إذا تم ضبط و التحكم في هذه الظروف البيئية المحيطة ، سيؤدي ذلك إلى سهولة التغلب على ظاهرة الاحتراق النفسي أو التقليل منها قدر الإمكان.

3.2.3.نظرية الضغوط والاحتراق النفسي :

تمثل هذه النظرية نموذجا نفسيا اجتماعيا للعلاقة بين ضغوط العمل وبين الاحتراق النفسي وهي تعتمد بصفة أساسية على نظرية الأداء – الدافعية.

وتفترض هذه النظرية أن ضغوط العمل تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي سواء كانت استجابة الافراد للعمل طويلة الأجل أو قصيرة الأجل ، ويرتبط الاحتراق النفسي بالتأثير السلبي للضغوط المزمنة طويلة الأجل على موارد معايشة الضغوط ، وأتضح أن العاملين ذو الخبرة الطويلة تعايشوا مع المشكلات المرتبطة بضغوط العمل واكتسبوا موارد أخرى للتعايش والتكيف النفسي والاجتماعي اللازمة للمعاملات الفعالة مع العملاء .

وتعتمد نظرية الدافعية – الأداء في تفسيرها للاحتراق النفسي للمعلمين على العوامل الاتية:

1.3.2.3.إدراك المعلمين لاحتياجات الطلاب :

ويدرك المعلم احتياجات الطلاب بناءا على مجموعة من الافتراضات والتوقعات عن الطلاب والتي تشمل الحاجات التعليمية والأخلاقية والإرشادية والتي تتحدد من خلال شخصية المعلم ومدى خبرته في العمل.

2.3.2.3.جهود المعلمين :

ويتحدد بالاستخدام الفعلي للطاقة الجسمية والانفعالية والعقلية لإنجاز الاعمال الجيدة ولتحقيق العوائد المرتبطة بها ، و يكون انخفاض الجهد المبذول نتيجة للدخول في دورة الأداء الغير فعال طبقا لنظرية الدافعية – الأداء وعندما تستمر دورة الأداء المنخفض فإنها تؤدي الى حالة من الاحتراق النفسي .

3.3.2.3.موارد المعايشة :

يمثل مفهوم موارد التعايش أي عامل جسمي أو نفسي أو اجتماعي يساعد المعلم على التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل ويعمل على تحقيق النتائج المرغوبة.

4.3.2.3.الضغوط المرتبة بالعمل :

وتنقسم الضغوط إلى ضغوط أولية وضغوط ثانوية.

وتشير الضغوط إلى المتغيرات المرتبطة بالعمل والتي تتداخل مع جهد الموظف وتعمل على استنفاذ طاقة المعلم وتسبب التوتر له ، وتنقسم الضغوط إلى داخلية نفسية أو خارجية بيئية وعندما لا تستطيع موارد التعايش مع الضغوط التغلب على أثر الضغوط ينشأ التوتر والتعب الانفعالي والإحباط والملل وانخفاض الدافعية وانخفاض الحماس والجمود واستمرار هذه المشاعر لمدة طويلة يؤدي به إلى الاحتراق النفسي .(درويش،2014،ص187-189) .

- ومما سبق ذكره يتضح أن الاحتراق النفسي ينشأ عن التوتر الناجم عن العمل لفترات طويلة في ظل عدم ملائمة موارد التعايش مع الضغوط وغياب المكافآت العادلة وغيرها من الأسباب التي تؤدي في النهاية الى مرحلة الاحتراق النفسي.

4.أبعاد الاحتراق النفسي :

1.4.الإجهاد الانفعالي (الاستنزافي)Emotional Exhaustion :

بما أن المشاعر الانفعالية قد أستنزفت فان العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل ، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر والإجهاد ، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق يعطيه للأخرين على المستوى النفسي. (الزهراني،2007،ص27).

أو بمعنى أخر هو شعور عام يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه العاملين عند ممارستهم لمسؤوليتهم المهنية بحيث يعجز الفرد عن العطاء بشكل جيد.(السكران، 2014،ص 91).

2.4.تبلد الشعور Depersonalization:

ويتضمن تبلد الشعور لدى (تاريس)"اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة تجاه الاخرين"، ويذكر أن تبلد الشعور يشير إلى :"اتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة والمبنية للمجهول تجاه الأفراد الاخرين" وحسب ماسلاش هو "شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهكم وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم"، ويتضمن أيضا الشعور السلبي والشعور بالقسوة والإهمال وتطور مشاعر السخرية وعدم الاحترام.(مزياني،2007، ص54).

3.4.نقص الشعور بالإنجاز الشخصيLack of Personal Accomplishment :

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سالبا ، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفء في العمل مع عملائه ، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى.(الزهراني،2007 ،ص25).

أو هو ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية و يتضمن عدم الشعور بالسعادة.(السكران، 2014، ص 91).

وترى ماسلاش أن الاحتراق النفسي يتطور عند المعلم في ثلاثة أبعاد على النحو التالي :

- **بعد الإجهاد الانفعالي :**

وتنشأ مرحلة الإجهاد الانفعالي نتيجة ضغوط العمل وسوء العلاقات الشخصية حيث أن المعلم الذي يلتحق بمهنة التدريس وهو على درجة عالية من الحماس والمثالية والتفاؤل تجاه مهنته ، قد يشعر بالرغبة في ترك العمل كرد فعل طبيعي لازدياد حجم العمل عن الحد الذي يفوق طاقته. . (هواش و الشايب، 2012،ص362).

- **بعد تبلد المشاعر:**

أو ما يعرف بالتجرد من الخصائص الشخصية ، في هذه المرحلة يحاول المعلم المنهمك انفعاليا والمجهد عصبيا أن يواجه الضغوط النفسية الناجمة عن العمل من خلال النزوع إلى السلبية تجاه الأخرين كتبني مواقف سلبية تجاه الطلاب ، وأولياء الأمور ، وزملاء المهنة ، وإقامة حواجز وهمية معهم مما يترتب عليها اتساع الهوة بينه وبين الأخرين.(هواش و أخرون،2012، ص362).

- **بعد نقص الشعور بالإنجاز :**

في هذه المرحلة يصبح المعلم غير راض وغير مقتنع بأدائه المهني وانجازاته ، وبعد سنوات قليلة يصل هذا المعلم إلى نوع من القناعة بأنه لم يكن في مستوى التوقعات والمثل العليا التي نصبها هدفا لنفسه. (هواش و أخرون، 2012،ص362).

- ويمكننا القول أنه لا يمكن أن تخلو ظاهرة الاحتراق النفسي من هذه الأبعاد الثلاثة المترابطة والمتمثلة في الإجهاد الانفعالي الذي يأتي من عبء العمل الثقيل و الأعمال الزائدة فيصاحب

ذلك تبلد المشاعر أي المشاعر السلبية التي نلتمسها في الإهمال والقسوة وبالتالي يؤدي إلى نقص الإنجاز الشخصي والفرد يصبح غير راض عن عمله.

5.مراحل الاحتراق النفسي :

إن الاحتراق النفسي كغيره من الظواهر الأخرى لا يحدث دفعة واحدة وإنما يمر بالعديد من المراحل وفيما يلي عرض لهذه المراحل:

قسم هربت فرويدنبرجر في كتابه « Women's Burnout» ظهور الاحتراق النفسي إلى 12 مرحلة مستندا إلى الاعراض التي يعانيها المحترق نفسيا سواء كان ذكرا أو انثى:

- **المرحلة الأولى :** تتسم هذه المرحلة بالزامات قهرية للنجاح ، إضافة إلى الشعور بالعزلة والتوقعات العالية للذات.

- **المرحلة الثانية :** الفرد لا يود تفويض المهام أو المسؤوليات للأخرين لأنه يعتقد بأنه بذلك يفقد التحكم وهذا ليس راجع إلى عدم ثقته بالأخرين وإنما لأنه يعتقد بأن الأخرين لا يهتمون بالتفاصيل مثله، وهذا ما يجعله يقوم بالعمل بمفرده دون اقتسام المسؤولية مع الغير.

- **المرحلة الثالثة :** تتلخص هذه المرحلة في عدم الاهتمام بالحاجات الشخصية وعدم الرغبة في تلبيتها.

- **المرحلة الرابعة :** الفرد يصبح واع بصراعاته الداخلية والاختلال الذي مس سلوكه وانفعالاته فيبدأ بالقلق على حالته الصحية وبتغذيته وكذا نقص الطاقة الحيوية لديه ، إضافة الى ظهور بعض الأعراض تشبه أعراض الانفلونزا (grippe) إلا أن الفرد لا يأخذ هذه الأعراض على محمل الجد ويفضل استدخال انفعالاته بغرض ألا يظهر بها أمام المحيطين به ، وفي هذا المستوى يظهر تغير في سلوك الفرد.

- **المرحلة الخامسة** : الفرد الذي كان يواجه صراعاته يبدا بالتماس صعوبة في التمييز بين الأمر الأساسي والغير أساسي ، ويؤجل القيام بالأمور الأساسية ويراعي انتباهه بصورة خاصة للأمور الغير أساسية ، بالإضافة إلى أنه ينعزل عن المحيطين به ويفقد توجيهه للوقت .

- **المرحلة السادسة** : يدرك الإنكار كسمة أساسية دالة على الاحتراق النفسي ، إذ أن الفرد يوظف ميكانيزمات دفاعية تعمل على الادراكات الصدمية للواقع.

- **المرحلة السابعة** : ينفصل الفرد عن المحيط و لا يرغب في التواجد مع الأخرين بل يفضل الانعزال عنهم.

- **المرحلة الثامنة** : ظهور تغيرات ظاهرة وملاحظة ، فالفرد يتسم بالسلبية تجاه نفسه وتجاه الأخرين ويشعر بالدونية ، كما أنه يصبح غير مرن ومرتاب بالإضافة إلى أن سلوكه يظهر للمحيطين به .

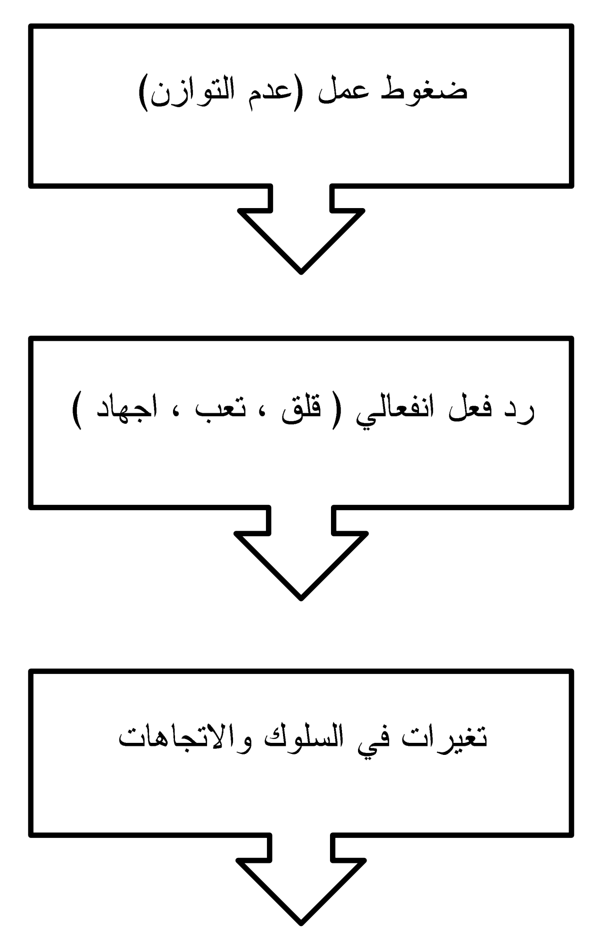
- **المرحلة التاسعة** : يعاني الفرد من اللاإنسانية أي تراجع شعوره واحساسه إلى درجة شعوره بعدم معرفة ذاته وابتعاده عن الواقع الذي يفقده اتصاله بجسمه وبحاجياته .

- **المرحلة العاشرة** : يشعر الفرد بعدم فاعليته ، فيبحث عن شيء يملاء شعوره بالفراغ، فقد يشعر بالانقطاع عن عاداته الغذائية أو تعاطي المواد الكحولية او المخدرة.

- **المرحلة الحادية عشر** : يصبح الفرد غير مبال ويفتقد إلى الدافعية والحماس للقيام بأي شيء ، كما قد يفكر في تنفيذ خطة انتحارية.

- **المرحلة الثانية عشر** : يظهر في هذا المرحلة الأخيرة خطورة على الصحة الجسدية للفرد إذ أن الجهاز المناعي إضافة إلى الأجهزة الأخرى البيولوجية يصيبها الاختلال والاضطراب من جراء الانهاك.(طايبي،2012، ص42-44).

ويوضح الخالدي والبرواري أن الاحتراق النفسي يحدث على النحو الاتي :



الشكل (05):مراحل الاحتراق النفسي (الخالدي والبرواري ،2013 ،ص63).

- نجد من خلال الشكل أن المرحلة الأولى من مراحل الاحتراق النفسي عند الباحثين تتمثل في ضغوط العمل والتي تتسبب في عدم توازن الفرد ، والذي يؤدي بدوره الى صدور استجابات انفعالية تتمثل في القلق والتعب والاجهاد والتي تمثل المرحلة الثانية ، وبعد ذلك تأتي مرحلة تغيرات في السلوك والاتجاهات كمرحلة أخيرة من مراحل الاحتراق النفسي ، بمعنى أن الفرد قد وصل الى أقصى درجات الاحتراق النفسي ووقع فريسة هذه الظاهرة الحديثة.

و يرى ماتيسون وانفاسيفيش (Matteson & Ivancevich) أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل التالية :

- مرحلة الاستقرار Involvement :

وفيها يكون الفرد بداية راضيا كل الرضا عن عمله ، ولكن اذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض .

- مرحلة التبلد Stagnation :

هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا ، وتقل الكفاءة ، وينخفض مستوى الأداء في العمل ، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية ، ويصرف انتباهه اتجاه الحياة الاجتماعية أكثر من عمله.

- مرحلة الانفصال Detachment :

وفيها يدرك الفرد ما حدث ، ويبدأ في الانسحاب النفسي من الجماعة مع تدني الصحة البدنية، والنفسية و ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي .

- المرحلة الحرجةJunctur :

وهي أعلى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي ، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية ، سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (الغيلاني،2013، ص55).

وحسب الخرابشة وعربيات تمر عملية الاحتراق النفسي بثلاث مراحل هي :

- **المرحلة الأولى :** وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.

- **المرحلة الثانية :** وهي نتيجة للمرحلة الأولى ، والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب ، والاجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.

- **المرحلة الثالثة :** وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه ، مثل : الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة ألية ، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو اشباع حاجاته الشخصية ، مما ينجم عنه التقليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية.(طشطوش و أخرون،2013، ص17-29) .

- ومن خلال ما سبق نلاحظ أن مراحل الاحتراق النفسي عبارة عن سيرورة تتطور تدريجيا عبر الزمن و تختلف في تناولها من باحث الى أخر و من دراسة الى أخرى، فنجد من الباحثين من ركزوا على الجانب الجسدي في حوصلتهم لمراحل الاحتراق النفسي و منهم من ركزوا على الجانب السلوكي للفرد.

6.أسباب الاحتراق النفسي :

إن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو حتما نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل وفي هذا الصدد ذكرت دراسة كولي ويوفاندوف ثمانية أسباب للاحتراق النفسي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- غموض الدور.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.
- الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
- الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
- الرتابة والملل في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- الخصائص الشخصية للفرد.(عطير،2016، ص221).

وحدد بيلنجسلي من خلال مراجعته للدراسات التي تطرقت إلى أسباب عدم رغبة المعلم في مواصلة عملهم إلى ثلاثة عوامل رئيسية لها الأثر الأكبر في اتخاذ المعلمين لهذا القرار :

- عوامل خارجية:

وتنقسم الى عوامل اجتماعية واقتصادية ومتغيرات مهنية خارج إرادة المعلم والإدارة التعليمية. (عطير،2016، ص221-222).

- عوامل مهنية:

الكفاءة المهنية وتنقسم إلى الخبرة السابقة لدى المعلم (مثل الاعداد المهني ، الخبرة قبل العمل) والمعلومات الحالية والمهارات التي تضاف إلى استعداد المهني، وطبيعة العمل التي تتضمن القوانين الإدارية ، والبيئة المدرسية ، بالإضافة الى طبيعة أداء المعلم للمهام التعليمية.

اذ من المتوقع أن المعلم الكفء الذي يعمل في بيئة تعليمية مناسبة سيكون لديه الفرصة في الحصول على المحفزات التشجيعية (الاشباع المهني ، التقدير ، زيادة الراتب) ، ولاشك أن الحصول على هذه المحفزات سوف يزيد مستوى الانتماء ومن ثم البقاء في الوظيفة التعليمية ، لكن عندما لا يكون هذا سينعكس سلبا على انتماء المعلم وبالتالي على قراره في البقاء في العمل. (عطير،2016، ص221-222).

- العوامل الشخصية :

سواء كانت هذه العوامل سابقة أو حالية فسوف تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في شخصية و أداء وقرارات المعلم ، فقرار المعلم بالتقاعد أو البحث عن وظيفة أخرى لتحسين وضعه المادي أو المسؤولية الأسرية كلها تنعكس سلبا على أداء المعلم ورغبته في العمل بإخلاص.(عطير،2016، ص221-222).

ويرى عسكر وزملاءه (1986) أن حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة:

- العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما واخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفا خارجة عن ارادته تقلل من هذا العطاء. ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ، و مستوى الطموح لديه ، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات مثل: كثرة عدد الطلاب و المشكلات السلوكية من جانب الطلبة، و ضغوطات من قبل الإدارة المدرسية و المشرفين التربويين و قلة الإمكانيات وغيرها. (بني أحمد،2007، ص15-16).

ومن العوامل الشخصية الخاصة بالفرد أيضا ما يلي :

-نمط الشخصية :

حيث يعد نمط الشخصية (ا) مصدرا للاحتراق النفسي ، فقد أوضحت درديري أنه يوجد نمطان من الشخصية ، الأول يسمى نمط الشخصية (أ) وهو انفعالي ، وذو سلوك مركب يتضمن استعدادات وصفات سلوكية معينة مثل : الاهتمام بالمواعيد ، والرغبة القوية في الإنجاز والنشاط الغالب في تحركاته ، مما يجعل هذه الشخصية تصاب بالضغط بدرجة أعلى من النمط الاخر (ب) والذي يتسم أصحابه بالتحرر من العدوانية ، ولديهم القدرة القوية على الاسترخاء ، والمشاركة في

الأنشطة الترويحية ، ولا يشعرون بضغوط الوقت ، وبالتالي نمط الشخصية (أ) أكثر تعرضا للاحتراق النفسي من نمط الشخصية (ب) (الغيلاني،2013، ص59).

- الذكاء الوجداني:

إن الذكاء الوجداني يساعد الفرد على التخلص والوقاية من الاحتراق النفسي ، وأن الفرد الذي يعاني من نقص على مستوى الذكاء الوجداني يجعله عرضة للضغوط وكما سبق وذكرنا بأن الضغوط تؤدي للاحتراق النفسي ، أو بمعنى أخر الاحتراق النفسي هو نتيجة حتمية للضغوط حيث يجد الفرد صعوبة في إدراك مشكلاته والبحث عن حلول مناسب لها ويصبح تعامله مع المحيطين به تعاملا سلبيا ، فالذكاء الوجداني يجعل الفرد أكثر مرونة في تعاملاته مع الاخرين ويستطيع التكيف معهم. (الغيلاني،2013، ص60-61).

- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

و ترجع هذه العوامل إلى تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات أقل من المستوي المطلوب ، وهذا من شأنه أن يؤدي الى شعور الموظف بالإحباط و بالتالي زيادة الضغوط. وأيضا أن العمل المهني يتصف بالإثارة و التنوع و أن روح العمل والتعاون و المحبة متوفرة بين العاملين، و أن المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم و بعملهم ، و هناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات التي تواجهه.

ومع أن هذه التوقعات مقبولة نوعا ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك، مما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي على المهني فيجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي. (بني أحمد،2007، ص15-16).

- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزنا في إيجابية وسلبية المهني نظرا لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل: السكن والصحة وغيرها، وأيضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي مما يؤدي للاحتراق النفسي.(بني أحمد،2007، ص15-16).

ومن العوامل المهنية أيضا حسب الباحثين ما يلي :

-نقص المساندة الاجتماعية :

إن المساندة الاجتماعية (من قبل الأسرة ، والمديرين ، والزملاء) من المصادر الهامة لإحساس الشخص بالسعادة والفرح أثناء أدائه لوظيفته ، وخاصة عندما يواجه معوقات تحول بينه وبين أدائه ، ويدرك انه لم يعد قادرا على مجابهتها ، وتظهر الحاجة إلى عون من الزملاء ومؤازرة الاخرين . (مخلوف،2011، ص81) .

- غموض الدور :

يرجع غموض الدور إلى الاختلاف بين ما يتوقعه الأخرون من الفرد في عمله ، وبين ما يجب عليه أن يعمله بالفعل ، ويوجد العديد من العوامل التي تتسبب في حدوث غموض الدور منها : مدة بدء العمل الوظيفي ، الانتقال من وظيفة الى أخرى ، وجود مدير جديد للعمل ، وحدوث تغيير للهيكل التنظيمي للمؤسسة. (مخلوف،2011، ص81).

أي افتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء مهنته ، وهنا ينشأ ارتباك في العمل إذ أن الفرد عندما لا يدرك بالضبط متطلبات الدور الذي يجب القيام به فإن عمله يصبح غير متزن ويتسم بالتشويش.

- زيادة أعباء العمل :

تعتبر زيادة أعباء العمل مظهر سلبيا من مظاهر الحياة داخل المؤسسة ، وقد وجد أن زيادة أعباء العمل تزيد من الضغوط المهنية التي يتعرض لها الافراد ، حيث يجدون أنفسهم مثقلين بالأعباء المهنية ، مما يخلق لديهم حالة من القلق والتوتر من أجل إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد ، ومن ثم لا يستطيعون تحديد أي مهام يتعين عليهم البدء بها أولا. (مخلوف،2011، ص81) .

- ونستخلص من خلال العرض السابق أن أسباب وعوامل الاحتراق النفسي كثيرة ، ويرى العديد من الباحثين أن قلة الاهتمام بحاجات الموظف المهنية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية تمثل سبب رئيسي في تكوين الضغوط النفسية والتي تؤدي في معظم الأحيان إلى الاحتراق النفسي.

7.أعراض الاحتراق النفسي :

تظهر أعراض الاحتراق النفسي في ثلاث مراحل رئيسية هي:

- الاستثارة الناتجة عن الضغوط كالشد العصبي وسرعة الانفعال ، والقلق الدائم.
- الحفاظ على الطاقة من خلال بعض الاستجابات السلوكية مثل استهلاك المنبهات والتأخر عن مواعيد الاجتماعات، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل لمزيد من الراحة.
- الاستنزاف يرتبط بمشكلات بدنية مثل اضطرابات المعدة ، والتعب المزمن ، والصداع الدائم.

وليس من الضروري وجود جميع الأعراض في كل مرحلة للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي عند الإنسان ، ولكن يكفي ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة ، ولكن هناك خمسة أعراض يتكرر حدوثها دائما هي الشعور بالإجهاد ، والإحباط ، والنوم المتقطع ، والصداع الناجم عن التوتر.(علي، دون سنة ، ص 11-12).

قدم سيد و لاين (Cedoline,1982) في كتابه "الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي : الاعراض ، والأسباب ، ومهارات البقاء " والمشار اليه في (الرشدان ، 1995) تقييما شاملا لأعراض الاحتراق النفسي ، مشيرا إلى أنه من النادر أن تجد شخصا خاليا من أي من هذه الاعراض والتي أهمها :

- الأعراض الجسمية :

وتتمثل في الإجهاد, الاستنزاف ، تشنج العضلات ,الالام البدنية ,ابتعاد الفرد عن الاخرين ، ارتفاع ضغط الدم ، تناول الادوية والكحول ، وأمراض القلب والصحة العقلية.

- الأعراض العقلية (المعرفية) :

وتتمثل بضعف مهارات صنع القرار ، وعيوب في معالجة المعلومات ، ومشكلات (مخاطر) الوقت ، والتفكير المفرط بالعمل.

- الأعراض الاجتماعية :

هي زواج الوظيفة أي إعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب نفسه وحساب بيته، وأيضا الانسحاب الاجتماعي، السخرية ,التذمر ,الفاعلية المنخفضة ,الدعاية الساخرة ,تفريغ الضغط في البيت والعزلة الاجتماعية .

- الأعراض النفس – عاطفية :

وتتمثل في التبرير أو الإنكار, الغضب, الاكتئاب, جنون العظمة, اللامبالاة (اللاإنسانية)، انتقاص الذات (الاستخفاف بها) ,الاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير.

- الأعراض الروحية :

عندما يصل الاحتراق النفسي للمرحلة النهائية ، فان الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا ، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية ، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة ، كما تضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة الى التغيير او الهرب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص ، وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد ، وتغيير الوظيفة ، والعلاج النفسي ، والحزن والانتحار في بعض الحالات.(بني أحمد،2007، ص17-18).

كما يؤكد (Cedoline,1982) أن الاحتراق النفسي نتيجة حتمية لضغوط العمل ولخص الأعراض التالية للاحتراق النفسي :

- شعور الفرد بالاستنزاف الجسمي و النفسي ، كما يشعر الفرد بفقدان الطاقة والحيوية والنشاط .
- التحول السلبي في استجابة الفرد وتعامله مع الاخرين خاصة في مكان العمل.
- النظرة السلبية للذات و الشعور بالعزلة والاكتئاب والملل.(السكران،2014، ص93).

أما بالنسبة لعلي عسكر فقام بحصر أثار الاحتراق النفسي كالآتي:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- استنفاذ الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الأخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.(عسكر،2005، ص112) .

وحاول جيليان وجيمس (Gilliland & James,1997) جمع أعراض الاحتراق النفسي في جدول والذي اعتبره الباحثون غير شامل وملم بكل الأعراض ، غير أنه من المستطاع جدا للملاحظ المتيقظ التعرف على العلامات وتحديد التغيرات التي طرأت على المهني في ظل غياب أو حضور هذه الأعراض المشتملة التي جمعها و الجدول رقم (02) يوضح ذلك :

الجدول (02) : أعراض الاحتراق النفسي:

السلوكية	الجسدية	العلائقية	الموقفية
- الافراط في استعمال الكحول والمواد المخدرة . - التغيب . - زيادة سلوك الخطر - ازدياد المداواة. - مراقبة الساعة . - الشكوى (التذمر) - تغيير او مغادرة العمل - العجز على مواجهة ادنى المشاكل - نقص الابداع - فقدان اللذة - فقدان التحكم - التأخر - الخوف من العمل - التأرجح بين الطرفين : الافراط في التجند او الانسحاب	- زكام واصابات جرثومية - إصابة الأعضاء الضعيفة - عدم التنسيق - صداع - قرحة معدية - ارق ، كوابيس نوم مفرط - اضطرابات معدية وعائية - لزمات الوجه - توتر عضلي - ادمان الكحول او المخدرات - زيادة استعمال التبغ والقهوة - سوء التغذية او الافراط فيها - حركية زائدة - زيادة في الوزن او نقصه بصفة مفاجئة	- عدم نضج التفاعلات - إخفاء المذكرة - الريبة اتجاه الاخرين - التقليل من أهمية الغير - عدم فصل المهنة عن الحياة الاجتماعية - الوحدة - فقدان المصداقية - فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن - علاقات لا شخصية - التحول من التفتح والتقبل الى الانطواء والانكار - العجز على مواجهة ادنى المشاكل	- الشعور بالفراغ - المرور من القدرة على فعل كل شيء الى عدم الكفاءة - التهكم - جنون العظمة - القهرية والهجاس - عدم الرأفة والتعاطف - الشعور بالذنب - الانزعاج (الضجر) - العجز - الاحاسيس والأفكار المرعبة و المشلة - النمطية - اللاشخصية - التشاؤم - مزاج سيء خصوصا تجاه الزبائن - عدم الثقة بالإرادة المراقبين ولا حتى في زملاء العمل

المصدر : جيليان وجايميس(Gillinand & James , 1997) نقلا عن رحال (2009)

أما بالنسبة للمعلمين فتظهر لديهم الأعراض الاتية:

- الانزعاج من التدريس وضعف الحاجة للتعلم ومواكبة أي جديد.

- اتخاذ موقف سلبي أو عدائي من الاقتراحات الجديدة في التعامل مع الطلبة.

-الحكم على الأداء الوظيفي بعيدا عن الموضوعية.

- ملازمة الشعور بالانزعاج.

- الانسحاب والميل للعمل الإداري اكثر من التفاعل مع الطلبة والزملاء والأهالي.

- ملازمة الشعور بالندم على اختيار تخصصه أو وظيفة التدريس.

- يحسب باستمرار لأيام العطل واجازة الصيف.(الخرابشة و أخرون، دون سنة، ص304) .

➢ يبدوا من خلال ما ورد من تصنيفات للأعراض أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معقدة لما تضمه من جوانب عديدة تشمل عناصر و أعراض سلوكية، جسدية ، نفسية ، و انفعالية ، وعليه أعراض الاحتراق النفسي متعددة و متنوعة .

8.كيفية التغلب على الاحتراق النفسي والوقاية منه:

إن ظاهرة الاحتراق النفسي ليست ظاهرة مستعصية أو مستحيلة الحل ، فقد قدمت العديد من الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة حلول واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيض من حدته وبالتالي مواجهته، وهناك وسائل كثيرة لمواجهة الاحتراق النفسي في العمل ، ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين وهما:

- الوسائل الفردية .

- الوسائل التنظيمية .

1.8.الوسائل الفردية :

ويقصد بها الوسائل التي يقوم بها الفرد بنفسه لتخفيف من حدة الاحتراق النفسي وأهمها الكشف الطبي ، الراحة ، الاندماج الاجتماعي ، العلاج الديني ، تغيير فلسفة الحياة، تمارين رياضية.

كما أن هناك طرق أخرى لعلاجه من خلال التحدث مع الأخرين، المشاركة و النظرة التفاؤلية، التخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق.(أبو مسعود، 2010، ص50).

2.8.الوسائل التنظيمية :

ويقصد بها الدور الذي تقوم به الإدارة لمساعدة العاملين على مواجهة الاحتراق النفسي وكيفية التعامل معه ومن أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين ، توضيح معايير الترقية ، تطوير برامج الاختيار والتعيين ، تغيير نظام الأجور والحوافز ، إعادة تصميم الوظيفة ، الاهتمام بالإثراء الوظيفي ، والتقدم المهني والمشاركة في اتخاذ القرارات ، واستخدام نظم تدريب متطورة. (أبو مسعود، 2010، ص51).

مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحى بالكأبة ومحدودية الفرص للتعامل معها ، إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله للتقليل من هذه الظاهرة في كل مؤسسات الخدمات الإنسانية ، وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعا للظروف المحيطة بها ، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية للتقليل أو منع ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية :

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني .
- تغيير الأدوار والمسؤوليات .

- الاستعانة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.

- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني .

- الاعتراف بنتائج الجهود المبذولة سوآءا على المستوى الفردي أو المستوى الإداري .

- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية.

الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية .

- الاهتمام ببرامج تطوير نمو العاملين نموا مهنيا و نفسيا.(عسكر،2005، ص113).

كما توجد خطوات إذا اتبعها المعلم أو الشخص المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانه تفاديه أو التغلب عليه وهي كالآتي :

- فهم الشخص لعمله ، و لأساليب استجابته لضغوط وإذا استطاع العامل فهم الاستجابة بشكل كامل ، هذا يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تعديلها و إن أمكن تغييرها.

- إعادة فحص الفرد لأهدافه و أولوياته ، فالأهداف الغير واقعية بالنسبة لوظائفه و أدائه سوف تعرضه للإحباط والارتباك .

- تقسيم الحياة إلى مجالات : العمل ، المنزل ، الحياة الاجتماعية ، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه ، بمعنى أن نركز على العمل و نحن في العمل و نركز على الحياة العائلية الاسرية بعد أن ننتهي من العمل وهكذا ، وألا نسمح لضغوط مجال أن تؤثر على المجال الأخر.

- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية. (يوسف،2007، ص 40-41) .

9.قياس الاحتراق النفسي:

1.9.مقياس الاحتراق النفسي فرويدنبرجر:

يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي، ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح من عدم الانطباق إلى الانطباق ، وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى (5) ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي.

عبارات المقياس :

تتضمن العبارات أسئلة مباشرة تعكس حالة الاحتراق النفسي مثل :

- هل تشعر بفترات من الحزن بدون وجود سبب واضح؟.
- هل تعمل بجد ولكن تشعر أن إنجازك منخفض ؟.
- هل أصبحت أكثر عصبية؟.
- هل تتعب بسهولة؟.

دلالة درجة الاحتراق التي يشعر بها الفرد كالآتي :

- يكون الفرد بحالة جيده إذا حصل على درجات تتراوح من صفر درجة الى 25 درجة.
- يكون الفرد في بداية الإحساس بالضغوط إذا حصل على درجات تتراوح من 26-35.
- يكون الفرد في ارهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي إذا حصل على درجات تتراوح من 36 الى 50.
- ويكون الفرد محترقا نفسيا اذا حصل على درجات تتراوح من 51-65.
- يكون الفرد في وضع الخطر اذا حصل الفرد على 65 درجة فأكثر(درويش،2014، ص290-291).

2.9.مقياس ماسلاش (1981):

قامت ماسلاش و سوزان جاكسون بإعداد قائمة الاحتراق النفسي ، وتتضمن 22 بندا ويرمز له (MBI) وتقسم هذه البنود الى ثلاثة أبعاد :

- الإنهاك المهني (09) بنود.
- تبلد المشاعر(05) بنود.
- نقص الإنجاز الشخصي (08) بنود.

لاقت هذه القائمة شهرة كبيرة ومن أسباب هذه الشهرة ما يلي :

أن القائمة تصلح لأغراض التشخيص الاكلينيكي ولأغراض البحث العلمي ، وهذه الميزة لا توجد في معظم مقاييس الاحتراق النفسي الأخرى، ذات خصائص سيكومترية جيدة في العديد من الثقافات، تساعد على التعرف على مستوى شدة وتكرار التعرض للاحتراق النفسي لدى العاملين بمجال الرعاية الصحية.

وقد ترجمت هذه القائمة إلى العديد من اللغات كالإسبانية ، والفرنسية ، وأما العربية فقد ترجمت من قبل زيد البتال (2000) ، نصر يوسف مقابله (1991) ، وفاروق عثمان (2001).(رحال،2010،ص 87-88).

ويجاب على هذه العبارات من خلال بعدين ، الأول : بعد التكرار ويعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور ، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها ، وذلك على متصل من (1) الى (6) ، والبعد الثاني بعد الشدة : ويعني درجة قوة شدة الإحساس ، ويجاب عنها من خلال متصل من (1) الى (7) ، ويعتبر الاحتراق النفسي منخفضا ، اذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث ، ويكون الاحتراق النفسي متوسطا ، عندما يحصل الفرد

على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة ، بينما يكون الاحتراق النفسي مرتفعا ، اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة في البعد الثالث.

أمثلة من عبارات المقياس :

- أشعر بأن طاقاتي مستنزفة مع نهاية اليوم الدراسي.
- إن التعامل المباشر مع الطلبة يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة.
- أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم دراسي جديد.
- أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنة التدريس.(دردير،2007، ص46-47).

3.9.مقياس Shirom – Melamed Burnout Measure [SMBM] :

يتكون المقياس من 14 عبارة تتكون من ثلاثة مقاييس فرعية:

1.3.9.الاستنزاف العاطفي.Emotional exhaustion

ويشمل عبارات مثل :

* أشعر كأن بطاريتي العاطفية قد انتهت.

2.3.9.التعب الجسدي Physical fatigue.

ويشمل عبارات مثل :

* أني منهكا جسديا .

3.3.9.الإرهاق المعرفي Cognitive weariness.

ويشمل عبارات مثل :

* عمليات التفكير عندي بطيئة.

درجة المقياس تقع على مقياس يتراوح من 1 الى 7 نقاط وتتدرج من (1) وتعني أبدا الى (7) وتعني غالبا.(درويش،2014، ص296-297) .

4.9.مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين :

يتكون المقياس من 21 عبارة موزعة على أربعة مقاييس فرعية وفيما يلي بعض من عبارات المقياس:

1.4.9.عامل الرضا الوظيفي :

- أرغب في أن أستمر بالتدريس .
- أشعر بالسعادة باختيار التدريس مهنة لي .
- أشعر بالرضا عن التدريس أكثر مما كنت أتوقع.
- اذا أتيحت لي فرصة الاختيار من جديد فاني أختار أن أكون مدرس.

2.4.9.عامل المساندة الإدارية :

- يقدم الموجهين الثناء لي عندما أجيد القيام بعملي.
- يرغب المسؤولين في المدرسة في مساعدتي في حل مشكلات الفصل بمجرد ظهورها.
- لا ينال الجهد الذي أبذله في الفصل التقدير من جانب المسؤولين في المدرسة.

3.4.9.عامل الضغوط المهنية :

- خبرتي في مهنة التدريس تشعرني بالإحباط.
- أعتقد أن الضغوط التي أتعرض لها في عملي هي سبب ما أعانيه من أمراض جسمية.
- الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكن تحمله.

4.4.9.عامل الاتجاهات نحو متلقى الخدمة (التلاميذ) :

- يتصرف التلاميذ بأسلوب غير لائق تماما .
- أغلب التلاميذ مهذبين .
- يأتي التلاميذ الى المدرسة وهم متأهبون للتعليم.(درويش،2014، ص 297-298) .

خلاصة الفصل:

بناءا على ما تقدم نجد أن الاحتراق النفسي ظاهرة ذات أهمية كبيرة خاصة كونها تستهدف مجالات حساسة التي تتطلب المساعدة و الدعم من الأخرين ، فالاحتراق النفسي حالة نفسية تعتري العامل وتفقده الرغبة والدافعية في العمل ، وهذا بدوره يؤثر سلبا على تحقيق أهدافه الخاصة والأهداف العامة للمؤسسة التي يعمل بها ، فالاحتراق النفسي يظهر في البداية في شكل ضغط مهني مستمر مما يجعل العامل يؤدي عمله في جو من الغضب و التوتر ويعبر عن شعوره في شكل مجموعة من ردود أفعال سلبية و التي قد تؤدي به في الأخير إلى ترك المهنة.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

1- تعريف الرضا الوظيفي.

2- أهمية الرضا الوظيفي.

3- نظريات الرضا الوظيفي.

4- العوامل المحددة للرضا الوظيفي.

5- مظاهر عدم الرضا الوظيفي.

6- أساليب قياس الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير و متزايد من قبل الباحثين في مجال الإدارة و علم النفس و بعض العلوم المختلفة ذات العلاقة, و نتج عن هذا الاهتمام العديد من الأبحاث و الدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد و معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الرضا عن العمل و من ثم تحقيق الأهداف الخاصة و كذا أهداف العمل بطريقة تكاملية متفاعلة.

حيث يبدو الرضا الوظيفي من خلال ولاء العامل للمؤسسة التي يعمل بها و ثقته و تحمسه و توحده بها و السعي إلى تحقيق أهدافها نظرا لما تتحه له من فرصة للتعبير عن ذاته و قدراته و المشاركة الفعلية فيما يتعلق بعمله و إحساسه بأهميته.

1. تعريف الرضا الوظيفي :

يعتبر علماء النفس أول من درس الرضا في العمل بالمؤسسات منذ عام 1930م و استخدموا منذ ذلك التاريخ عبارة "الرضا الوظيفي" للدلالة على المواقف و الميول الذاتية أو لمدى تأقلم الأفراد الموظفين في وظائفهم.

- يعرف هوبوك عام 1935م الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تحمل المرء على القول بصدق :"إنني راض في وظيفتي" .(العديلي,1981,ص 15).

- بينما أسعد و رسلان يروا أن الرضا الوظيفي مرتبط بمفهومي الروح المعنوية و الاتجاهات و لكنها غير مرادفة لأي منها.(أسعد و رسلان,1982,ص 31).

- أما عاشور فيرى أن الرضا الوظيفي يشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، و هي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه عن عمله.(عاشور,1985,ص 169).

- فيما يرى العديلي أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح و السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات من خلال العمل نفسه "محتوى الوظيفة" و بيئة العمل الداخلية و عوامل البيئة الخارجية ذات العلاقة. (العديلي,1986,ص 35).

- أما كامل و البكري يروا أن الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية أو الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته و إشباع حاجاته و رغباته التي يطلبها و ذلك من خلال التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه و العوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها و العوامل المرتبطة بمحيط العمل.

(كامل والبكري,1990,ص 78).

– أما النمر من جانبه يرى أن الرضا الوظيفي هو شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة المتغيرات المادية و المعنوية التي تحيط به في بيئة العمل. (النمر,1993,ص 75).

– أما الصراف و أخرون فيروا أنه الاتجاه نحو العمل, ومن مكونات الاتجاه : الإحساس الإيجابي نحو العمل (الوظيفة أو المهنة),أو الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل , أو التصور الإيجابي للعمل, و خلو محيط العمل من التوتر و القلق, و هناك جانب أخر للرضا الوظيفي هو الولاء للمهنة الذي يتمثل في إخلاص العامل لعمله و للمؤسسة التي يعمل فيها. (الصراف, خلدون, الرفاعي,1994,ص 9).

– أما في نظر الدلبحي فإن الرضا الوظيفي هو شعور الموظف الإيجابي أو لسلبي نحو العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية و المعنوية و النفسية التي تحيط به في بيئة العمل. (الدلبحي,2002,ص 16).

- وبعد استعرضنا لمختلف التعاريف يمكننا القول أن تعريفات الرضا الوظيفي تعددت و اتخذت اتجاهات مختلفة لتوضيح معنى الرضا الوظيفي فبعضها ركز على جانب العاملين و البعض ركز على ظروف العمل بينما ذهب أخرون للجمع بين العاملين معا, مما جعل الاتفاق على تعريف موحد و عام أمر صعبا.

2.أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي تمت فيها الدراسات و البحوث في مجال علم النفس الإداري و حتى عام 1976م كان عدد هذه البحوث يفوق الثلاثة ألاف بحث.

و ترجع هذه الكثافة إلى أهمية هذه المواضيع نظرا لأن الأفراد يقضون معظم أوقاتهم في العمل, كما يرجع هذا الاهتمام إلى الاعتقاد السائد بأن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج. (القبلان,1402, ص 39).

و لا نبالغ إذا ما اعتبرنا أن العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية و المحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال فالمعدات و الأجهزة الحديثة مهما بلغت درجة تطورها و تعقيدها ستبقى غير مفيدة و قد لا تعمل إذ لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها و يحركها فإذا كان العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية فإنه من العدل و الإنصاف أن نسعى لأن يكون الفرد راضيا عن عمله. (العتيبي,1991,ص31).

إذ يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من أنشطة و ما تحققه من أداء فهو يضع الاستراتيجيات و يرسم الأهداف و هو الذي يخطط و ينفذ و هو الذي يتابع و يقيم و أي انحراف له على مستوى الأداء أو معايير السلوك المطلوب سينتج عنه بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها و تعطيل مسيرتها و سيسير بها حتما إلى الفشل مما يجعله بلا منازع العامل الرئيسي الذي يتوقع عليه نجاح المنظمات. (علاقي,1993,ص 63).

و من ناحية أخرى كذلك فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل و إلى كثرة حوادث العمل و التأخر عنه و ترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها و الانتقال إلى مؤسسات أخرى و

يؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية و زيادة الشكاوي للعمال من أوضاع العمل كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. (الخضرا و أحمد ,1995,ص 294).

ومنه فإن فهم و إدراك دوافع الموظفين و العاملين في مجال العمل و رضاهم الوظيفي يساعد الإدارة و المديرين و المشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة و نظام حوافز فعالة يساعد على حفظ الموظفين و الإبقاء عليهم في مجال العمل و زيادة فاعليتهم و أدائهم الوظيفي بصفة أن الموظفين أهم الموارد التي تملكها منظمات العمل. (العديلي,1993,ص 10).

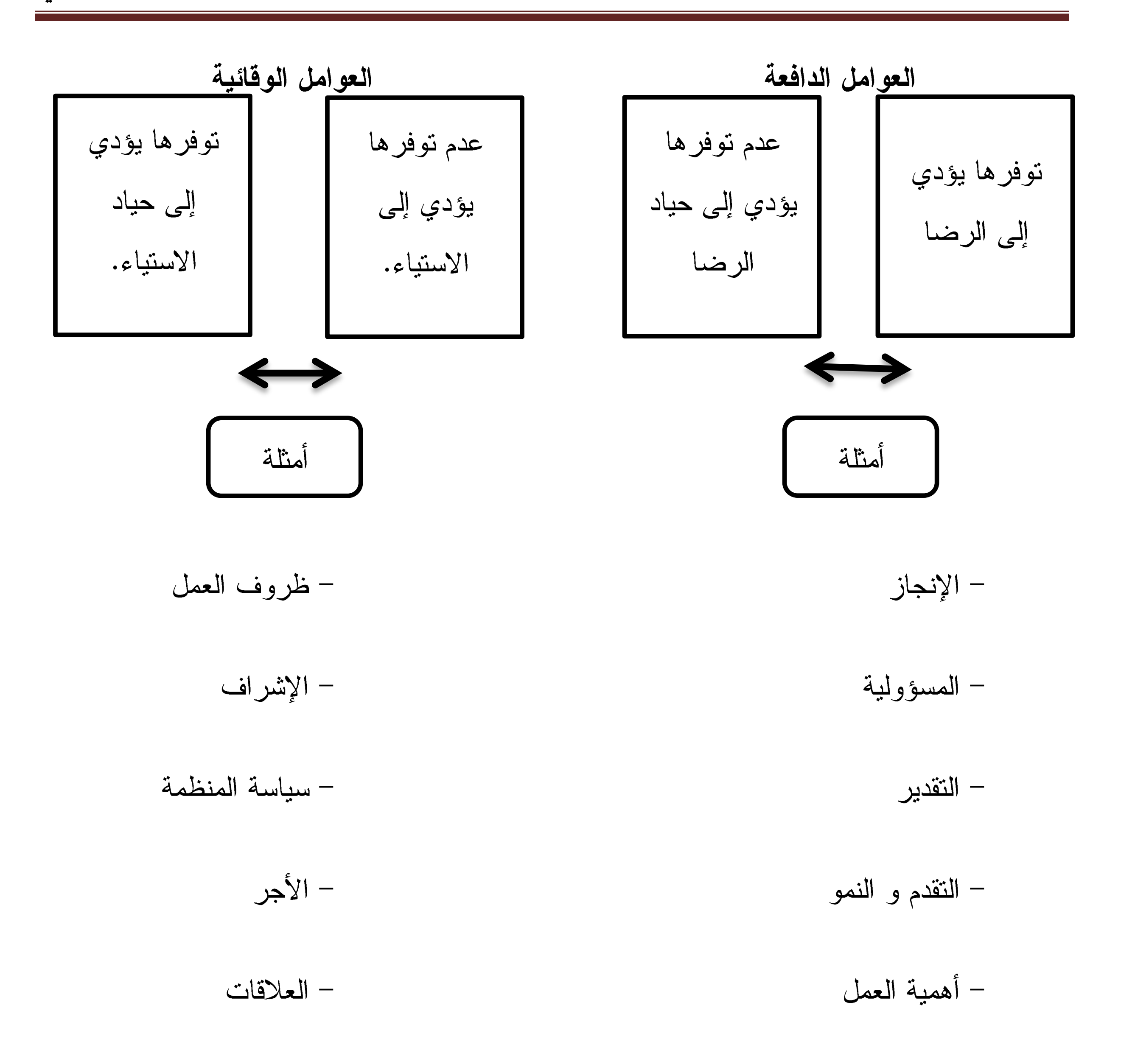
- و بعد استعرضنا لأهمية الرضا الوظيفي يمكننا القول أن الرضا الوظيفي مهما للغاية لكل من العاملين و المؤسسات و ذلك لارتباطه بزيادة الإنتاجية و الأداء عند ارتفاعه و ارتباطه بظاهرة التغيب و ترك العمل عند انخفاضه مما يجعل نجاح أو فشل المؤسسة مرتبط بمستوى الرضا الوظيفي.

3.النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تصف الرضا الوظيفي و تفسيره أي التعرف على أسبابه و كذلك التنبؤ و كيفية التحكم فيه أو تحسينه. و فما يلي نستعرض أهم تلك النظريات التي تفسر رضا العاملين عن أعمالهم و منظماتهم.

1.3.نظرية ذات العاملين:

استطاع فردريك هيرزبرج من خلال دراسته أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية: الرضا و الاستياء, و أن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء. و فما يلي نتعرض لهذه النظرية:



الشكل (06): شكل نظرية ذات العاملين.

1.1.3.عوامل الدافعية:

هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس و خلق قوة دفع للسلوك. و هذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية و هذه الأخيرة هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء و تحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا.

2.1.3.العوامل الوقائية:

و هي التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا و لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة و حماس لدى الأداء و هذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالآتي:

أ- ظروف العمل المادية. ب- العلاقات مع الرؤساء.

ج- العلاقات مع المرؤوسين. د- الإشراف.

هـــ- أداء عمل ذو أهمية و قيمة للمنظمة.

و بالرغم من تعرض نظرية هيرزبرج للعديد من الانتقادات و البحث و التجريب, إلا أن واقع الأمور يشير إلى صمودها أمام تيار الانتقادات و إلى ثبات مفاهيمها جزئيا كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا و السلوك الدافع لدى الأفراد,(ماهر,2003,ص 225-227).

2.3.نظرية هيكلية الحاجات لماسلو:

نتيجة للدراسات المستفيضة للإنسان تعرف علماء النفس على أن الاحتياجات تنظم نفسها حسب نظام أولويات معين, فإذا ما أشبع الإنسان رغباته و احتياجاته الدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى و العليا. و بمعنى أخر فإن الإنسان يؤجل عملية من شأنها محاولة إشباع احتياجاته العليا قبل إشباع جميع احتياجاته الدنيا. و يعود الفضل في و ضع نظام الأوليات للعالم النفسي ما سلو الذي بين بأن الاحتياجات الإنسانية تتدرج بالتوالي في خمس مستويات هي:

3.2.1.الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية:

و تقع هذه الاحتياجات على أدنى درجات السلم و تتضمن احتياجات الفرد المحددة كالمأكل و المشرب و الملبس...و غيرها, و تشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث أنه يعمل من أجل الحصول على الأجر الذي يقوم بواسطته إشباع احتياجاته الفسيولوجية الدنيا.

3.2.2.احتياجات الأمن:

يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطار البيئة و الطبيعة, فإذا ما أشبع احتياجاته الفيسيولوجية فأنه يأخذ الإجراءات التي تضمن له السلامة من الأخطار الخارجية. فيبني العنابر لتخزين الطعام و يبني الأسوار لحماية مدينته و تحصين بيته من الغاصبين, و يشترك في الضمان الاجتماعي لتأمين مورد رزقه عند الشيخوخة, و يشتري التأمين على الحياة حتى لا يترك عائلته في حاجة عند وفاته بصورة مفاجأة.

3.2.3.احتياجات الحب و الحنان و الخدمة الاجتماعية:

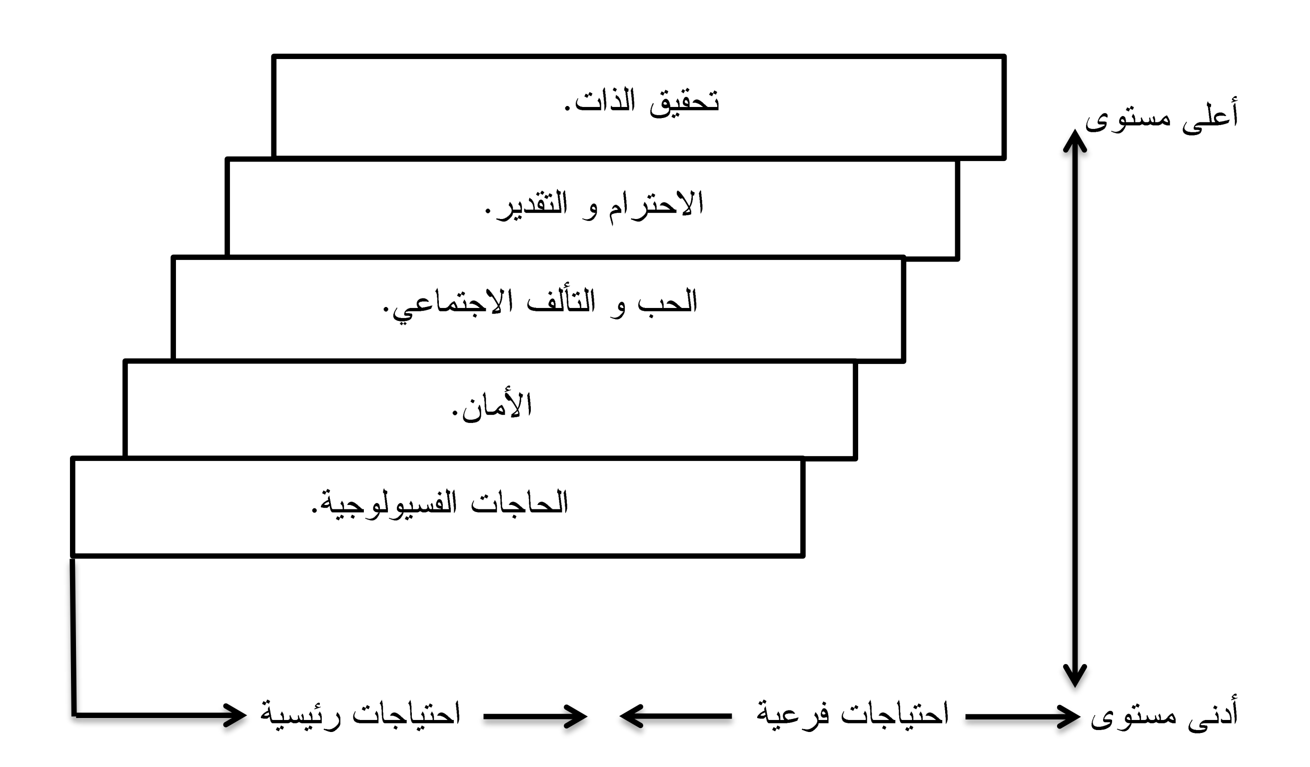
الإنسان اجتماعي بطبيعته يكره العزلة و الانفراد, و لهذا فهو يقوم بتكوين الأسرة و العشيرة و الأمة و يعمل كل ما في وسعه للمحافظة عليها. فهو يؤثر على مجتمعه و يتأثر به, و يتعاون مع الأخرين في المجتمع حتى يتمكن كل منهم من سد حاجاته الاقتصادية و نزعاته الاجتماعية, و بمعنى أخر, أن الإنسان يحب الانتماء لأن ذلك يكسبه مركزا و قوة في مواجهة الأخطار التي تعترض طريقه.

4.2.3.احترام و تقدير الذات:

يسعى الإنسان دائما من أجل الحصول على تقدير الأخرين و احترامهم. فهو بحاجة إلى الشعور بأنه ذو قيمة و احترام في المجتمع الذي يعيش فيه, و أن أعضاء ذلك المجتمع أفراد ذو قيمة يجدر به أن يحترمهم. فالإنسان يرغب دائما في تبادل هذه المشاعر مع أفراد المجتمع. و يجدر بالذكر هنا أن العقائد الدينية و القيم الأخلاقية السائدة تلعب دورا كبيرا في تحقيق الاحتياجات الإنسانية خاصة في إشباع حاجة احترام الذات و تقدير النفس.

5.2.3.تحقيق الذات و الكياسة في العمل:

و هي القدرة على القيام بالعمل و الكياسة في الإنجاز. و تقع هذه الحاجة في أعلى درجات سلم الأولويات. فهي أرقى الاحتياجات الإنسانية و أسماها و أقلها تحديدا. و الشكل التالي يوضح هيكل الاحتياجات لماسلو (المغربي,2004,ص 124-126).



الشكل (07): شكل هيكل الاحتياجات الإنسانية.

حيث تفترض هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحدد وفق ما تقدمه الوظيفة أو المؤسسة من إشباع للحاجات الأساسية للعامل و أن سلوك الفرد راجع إلى هذه الحاجات التي تدفعه إلى الاستجابة بسلوك معين فيكون راضيا عن عمله إذا ما تم الوفاء من التنظيم بتلبية هذه الحاجيات. (العيسوي,1992,ص 48).

3.3.نظرية ألدرفر:

لخص "لاندي و ترمبو نظرية الدرفر المعروفة بالرموز E.R.G و التي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاث حاجات أساسية و هي:

1.3.3.حاجات الكينونة:

و هي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام , الماء...إلخ.

2.3.3.حاجات العلاقات:

و هي الحاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية و المحافظة عليها.

3.3.3.حاجات النمو:

و هي الحاجات التي تتفق مع المستوى الأعلى للذات و حاجات تحقيق الذات.

و يتفق ألدفر مع ما سلو في هذه النظرية بأن إشباع الحاجة يؤثر على أهميتها و أهمية الحاجات الأعلى منها في المستوى كما أنه يتفق مع ما سلو بأن إشباع حاجات النمو يجعلها أكثر أهمية عند الناس.(العديلي,1981,ص 35). إلا أنه يختلف عن ما سلو حيث يرى ما سلو أنه لا حاجة إلا مزيد من الإشباع للحاجات الأدنى التي تم إشباعها بالترتيب و لن يكون له تأثير و لكن ألدفر خلافا لذلك يقول أن المكافآت الإضافية أو الزيادة في المكافآت للحاجات الدنيا قد تعوض عن إشباع حاجات أعلى. و على ذلك إن لم يكن في استطاعة المدير أن يعطي ظروفا أفضل للعمل فإن النقود و الزيادة

قد تغني. فهرم الحاجات يختلف من فرد إلى أخر و تختلف في داخل الفرد نفسه باختلاف السن و الجنس و الظروف الاجتماعية.(العيسوي,1992,ص 44-45).

4.3.نظرية القيمة:

يرى "أدوين لوك" أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حده. و أنه كلما استطاع العامل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل. و أن العوائد التي يرغبها الفرد ليست هي تماما الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو, و إنما تعتمد بالدجة الأولى على إدراك و شعور كل فرد على حده بما يوده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته و مستواه الوظيفي و الاجتماعي و تناسب رغباته و أسلوبه في الحياة, فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو, يجب أن يسعى إلى التقدير و تحقيق الذات, و لكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية و الأمان, و أي عوائد أخرى يراها مناسبة له.(ماهر,2003,ص 241).

5.3.نظرية الإنجاز لميكيليلاند:

تتقارب هذه النظرية مع نظرية ماسلو في تدرج الحاجات فيما يتعلق بأن الحاجات غير المشبعة تحرك السلوك أو تدفعه إلا أنها تتباعد عنها فيما يتعلق بنوعية الحاجات و طبيعتها التأثيرية, حيث يرى ميكيليلاند أن لدى جميع الأفراد و بدرجات متفاوتة ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة تؤثر على دافعيتهم و توجه سلوكهم و هذه الحاجات هي:

- الحاجة إلى القوة.
- الحاجة إلى الاندماج أو الانتماء.
- الحاجة إلى الإنجاز.

1.5.3.الحاجة إلى الإنجاز:

و هي الدافع للتفوق و تحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير, و ترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق و الكفاح من أجل النجاح و ذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار إلى المردود المادي ما لم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح. أما الأفراد ذو الحاجة الشديدة للإنجاز فإنهم يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشاكل التحدي و التفوق.

2.5.3.الحاجة إلى القوة:

القوة و السيطرة و الاشراف على الأخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر له الفرصة لكسب القوة و التأثير على سلوك الآخرين و الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز و امتلاك السلطة و ممارسة الرقابة و التأثير على الآخرين (علاقي,1981 ,ص58).

و يشير French and Raven كما جاء في (العميان,2005,ص 291) :إلى وجود خمس مصادر للقوة و هي :

- قوة منح المكافأة و هي القدرة على مكافأة الآخرين.
- القوة القسرية و هي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل في إنجاز ما هو مطلوب منهم.
- القوة الشرعية و هي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب اتباعه من قبل الآخرين.
- قوة الإعجاب و هذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة.
- قوة الخبرة الفنية و هذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين.

3.5.3.الحاجة إلى الانتماء :

و هي الرغبة في بناء علاقات الصداقة و التفاعل مع الآخرين و يشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة و الحب و إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين و التواصل معهم. و الأشخاص الذين لديهم حاجة شديدة إلى الانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات صداقة جديدة , كما أنهم يندفعون وراء المهام الجماعية التي تتطلب المشاركة مع زملاء العمل.(علاقي,1981,ص 59).

6.3.نظرية التكيف الوظيفي:

ثمة نظرية أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام استفتاء مينيسوتا للرضا الوظيفي حيث قام كل من جرين, داوس, و ويز (1968),بعرض هذه النظرية حيث أفادو بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل. كما شرح كل من ويز و داوس, و إنجلا ند, و لو فكوست موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل و بيئة العمل نفسه. و اعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل (كما يتضح ذلك من شعوره بالقناعة و الرضا و الاستقرار في الوظيفة.), و يؤكدون ذلك بقولهم:" إن القدرات و الحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العمل, أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل و الأنظمة التي تعزز هذا العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل". و يعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله و بيئة العمل. (العديلي,1981,ص 36-37).

7.3.نظرية التوقع:

تفترض هذه النظرية أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات العقلية و التفكير قبلما يؤدي الأمر إلى سلوك محدد, و ترى هذه النظرية التي وضع أساسها الدكتور فروم عام (1964) أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد, و شعوره و اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد. و لمزيد من التوضيح لهذه النظرية نورد خصائصها التالية:

- يميل الفرد إلى الاختيار بين بدائل عديدة للسلوك. و أن السلوك الذي يختاره الفرد هو الذي يعظم به عوائده. فإذا طلب المدير من أحد المرؤوسين أن يستمر في العمل لوقت إضافي, على سبيل المثال. فهل يكون سلوك المرؤوس بالموافقة أو الامتناع؟ إن إجابة المرؤوس على هذا السؤال سيحددها العائد الذي سيعود عليه من جراء هذا السلوك.

- دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر:

- توقع الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.
- توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.
- توقع الفرد أن العائد الذي سيحصل عليه ذو منفعة و إيجابية.

- العناصر الثلاثة السابقة (التوقع و الوسيلة و المنفعة) تمثل عملية تقدير شخصي للفرد, و أنه باختلاف الأفراد يختلف التقدير, فما يشعر به فرد يختلف عما يشعر به فرد أخر.

- ترى هذه النظرية أن الفرد لديه القدرة و الوعي بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة, و إعطائها تقديرات و قيم, و عليه وجب الاهتمام بهذه العناصر الثلاثة بصورة أكثر إسهابا و تشكل العناصر السابقة جوهر دافعية الفرد, بل يمكن استخدامها في تحديد الدافعية في شكل معادلة كالآتي:

الدافعية = التوقع * الوسيلة* منفعة العوائد.(ماهر,2003,ص 148-149).

وبالتالي جوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج. و تعتبر نظرية التوقع ضمنيا وسيلة لتحقيق غاية , فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفا بحد ذاتها و إنما تكون وسيلة أو وسيطا لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها , كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس بهدف الترقية و إنما بسبب إدراكه و اعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير و الاحترام و التميز و الحصول على المردود المادي.(سالم, رمضان, زياد, الدهان, أميمة, محسن , 1995, 214).

8.3.نظرية العدالة:

ترى أن الفرد يكون مدفوعا في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة و هذا الشعور كما يؤكد آدمز (1963م) هو شعور وجداني عقلي, يتم التوصل إليه من خلال مجموعة العمليات العقلية و التمثيل المهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه. و فما يلي عرض للنقاط الأساسية لهذه النظرية:

أ)- إن الفرد هو كائن مدفوع لأن يحدث له حالة من التوازن الداخلي بين ما يقدمه من مساهمات و ما يحصل عليه من عوائد من المنظمة التي يعمل فيها.

ب)- يتم وضع هذه المقارنة في نسبة, بسطها العوائد التي يحصل عليها الفرد مثل الأجر و الترقية و المعاملة الحسنة و الحوافز المادية و الشكر و المديح و التقدير ة غيرها. أما المقام فهو عبارة عن إسهامات الفرد التي تتكون من مجهودات و أداء و خبرة و تعليم و كمية العمل و جودته.

ج)- يتحدد شعور الفرد بالعدالة من عدمه من مقارنة النسبة السابقة التي تخصه بنسبة أخرى لأفراد داخل المنظمة يكونون صالحين للمقارنة. و على هذا تكون معادلة العدالة كالآتي:

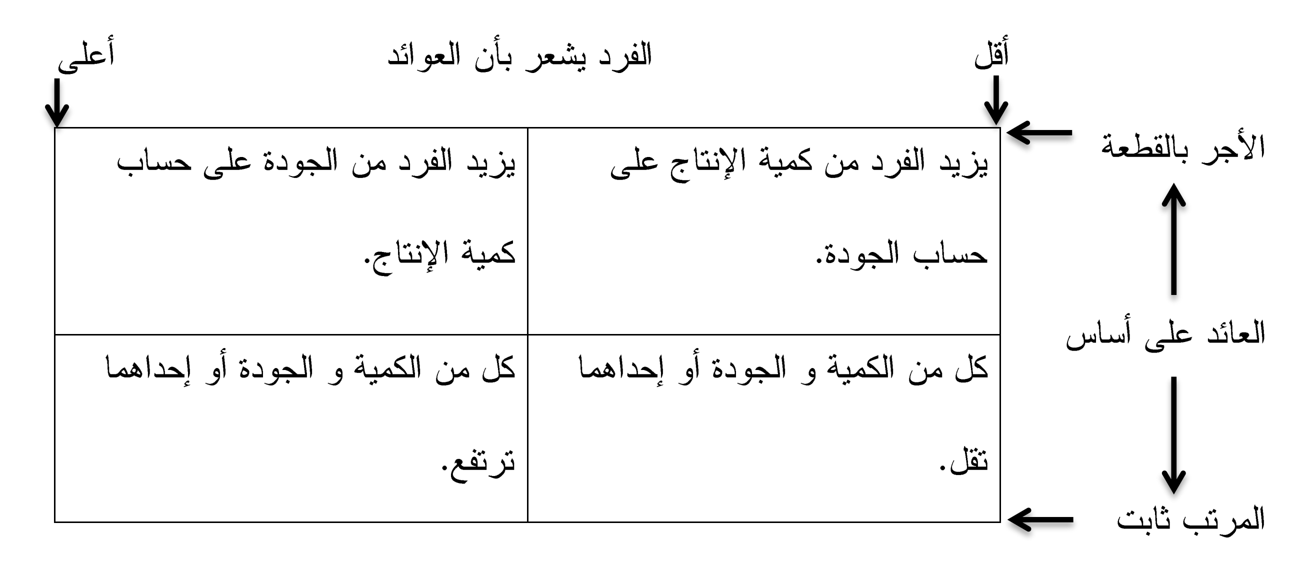
$$\frac{\text{عوائد الفرد}}{\text{مساهمات الفرد}} \quad \text{تتم مقارناتها ب :} \quad \frac{\text{عوائد الأخرين}}{\text{مساهمات الأخرين}}$$

د)- عندما يشعر الفرد بعدم العدالة فإن هذا سيدفع الفرد لمحاولة تخفيض التوتر و إنهاء حالة عدم العدالة, و هنا يكون الشعور بعدم العدالة هو المؤدي إلى القدرة الدافعة و إلى تحمس الفرد لسلوك معين و في جانب أخر تؤدي العدالة إلى الشعور بالاتزان و الاستقرار و بأن الأمور تسير في نصابها.

- يتبقى أن نسأل ماذا يحدث عندما يشعر الفرد بعدم العدالة للإجابة على هذا السؤال حاولت البحوث أن تجيب على هذا التساؤل و توصلت إلى هناك احتمالان:

الاحتمال الأول: أن تكون النسبة الخاصة بالفرد أقل من النسبة الخاصة بالأخرين و هنا يمكن أن نشير إلى أن العوائد بصفة عامة أقل.

الاحتمال الثاني: فتكون العوائد أعلى و لقد تم إجراء العديد من البحوث و كانت منصبة على إما أن تكون هذه العوائد متمثلة في أجر القطعة أو المرتب الثابت و على هذا يمكن أن نصل إلى أربع حالات, و ذلك كما هو موضح في الشكل الاتي:



الشكل (08): شكل نظرية العدالة.

- **الحالة الأولى:** عندما يكون الأجر بالقطعة و يشعر الفرد هنا بأن عوائده أقل, هنا يحاول الفرد أن يزيد من كمية الإنتاج حتى لو كان ذلك على حساب الجودة رغبة منه في تحسين عوائده.

- **الحالة الثانية:** عندما يكون الأجر بالقطعة و الفرد يشعر بأن عوائده أقل, و محاولة الفرد التغلب على حالة عدم الاتزان هذه ستؤدي به إلى أن يزيد من الجودة حتى لو كان ذلك على حساب الكمية , و هنا ستقل العوائد المادية للفرد في حين أن التقدير الذاتي للشخص ربما يزيد قليلا و تكون النتيجة التوصل إلى حالة من العدالة.

- **الحالة الثالثة:** هناك مرتب ثابت و الفرد يشعر بأن عوائده أقل, و هنا يحاول الفرد أن يؤثر على مقام المعادلة حيث أنه لا يستطيع أن يؤثر في بسطها , و بالتالي فإنه يحاول أن يقلل المقام و سيؤدي الأمر إلى أن كلا من الكمية و الجودة أو إحداهما تقل.

- **الحالة الرابعة:** هناك مرتب ثابت و الفرد يشعر بأن عوائده أعلى , هنا يحاول الفرد عكس الحالة السابقة بأن يرفع المقام سواء كان من الناحية الكمية أو جودة العمل.

و يمكن القول بأن الفرد الذي يشعر بعدم العدالة سيلجأ إلى تغيير مكونات المعادلة الخاصة بالعدالة , و إن لم يستطيع فإنه قد يحاول أن يغير إدراكه و تصوره عن قيم المعادلة, أو قد يحاول أن يغير الفرد الأخر , أو الأفراد الأخرين الذين يقارن نفسه بهم, و إن يئس من تحقيق العدالة داخل المنظمة التي يعمل بها, فقد يضطر إلى تركها كليا.(ماهر,2003,ص 156-158).

- و بعد أن استعرضنا أهم النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي فإنه يمكننا القول بأن نظريات الرضا الوظيفي تعددت و اختلفت في تفسيرها لرضا العامل لكن غالبية النظريات ترى بأن رضا العامل يتأثر بعوامل تتعلق بذاته و الحاجات المراد إشباعها و هناك نظريات أخرى ترى بأن رضا العامل يتأثر بعوامل تتعلق بمنظمته و بيئة عمله , ومنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا من عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة و من هنا يصعب تطبيق أو تعميم نظرية بذاتها على جميع العاملين في مختلف المجتمعات أو قطاعات العمل.

4.العوامل المحددة للرضا الوظيفي:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل متعددة منها الفرد نفسه و بيئة عمله و منها ما يعود لرؤسائه و بعض العوامل الأخرى و أهم هذه العوامل يمكن تقسيمها لمجموعتين:

1.4.عوامل تنظيمية و تندرج تحت العوامل التالية:

1.1.4.نظام العوائد:

مثل الحوافز و المكافآت و الترقيات فيشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب, و بالشكل العادل.(ماهر,2003,ص 230).

2.1.4.الإشراف:

إن إدراك الفرد بمدى و جودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن عمله, و الأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد و وجهة نظره حول عدالة المشرف و اهتمامه بشؤون المرؤوسين و حمايته لهم.(ماهر,2003,ص 230).

3.1.4.سياسة المنظمة:

إن المنظمة التي يعمل بها الفرد تعد من العوامل المهمة التي تتعلق بالرضا عن العمل أو عدمه ,فيتوقف هذا الرضا على فهم العلاقة الوطيدة بين العامل و المنظمة التي يعمل بها و تعتمد المنظمة في فاعليتها و نجاحها على المزاوجة بين متطلبات أدورها التي حددتها و رسمتها مع حاجات و توقعات الأفراد العاملين.(العديلي, ,ص 44).

إن الاهتمام بالمحافظة على كيان المنظمة يكون قاعدة أساسية لرضا الأفراد و بالتالي ولائهم التنظيمي و الفرد المخلص الراضي تجاه المنظمة سوف يدعم التغييرات الظرفية لأهدافها المحسوبة لضمان بقائها و نموها.(سايمون,2003,ص 226).

ويؤكد "ماهر" إلى ضرورة وجود أنظمة عمل و لوائح, و إجراءات , و قواعد تنظيم العمل توضح التصرفات و تسلسلها بشكل ييسر العمل و لا يعقه.(ماهر,2003,ص 230).

4.1.4.بيئة العمل:

و يقصد بذلك بيئة العمل الداخلية و المشتملة على مساحة مكان العمل, مستوى النظافة ,الإضاءة ,التهوية ,التكييف ,صلاحية الأليات للعمل ,وجود وسائل الترفيه يستعملها العامل خارج الدوام. و بالنسبة لبيئة العمل الخارجية فأن لعوامل البيئة الخارجية التي تحيط بالمنظمة دورها التأثيري على مستوى رضا العاملين و من ذلك تأثير الظروف الاقتصادية السائدة و ماهي عليه من كساد أو ازدهار. و عموما فإن توفير ظروف عمل مناسبة يؤدي إلى تهيئة جو العمل المناسب مما يساعد على رفع كفاءة الإنتاج, و هذه الظروف المناسبة كذلك تؤدي إلى رضا العامل و بالتالي انخفاض معدلات الغياب و الحوادث و الإصابات.(السلمي,1991,ص 117).

5.1.4.محتوى العمل:

رغم أن طبيعة و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضاه عن عمله, إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا. فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل , و طبيعة أنشطة العمل, و فرص الإنجاز التي يوفرها و أيضا تقدير الأخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا:

- **درجة تنوع مهام العمل:**

يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية, أي كلما قل تكرارها زاد الرضا عن العمل, و العكس.

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:

تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتحها للفرد في أدائه للعمل, و يمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت الحرية في اختيار طرق أداء العمل و في اختيار السرعة التي يؤدى بها العمل زاد الرضا عن العمل.

- استغلال الفرد لقدراته:

إن استخدامه لقدراته يمثل إشباع حاجة تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات.

- خبرات النجاح و الفشل في العمل:

فتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه الإحساس بالفشل. و تحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح و أثر خبرات النجاح و الفشل على الرضا عن العمل تتوقف على درجة تقديره و اعتزازه بذاته.

6.1.4.ساعات العمل:

يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل حرية استخدام وقت الراحة و تزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل و بالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة و الحرية في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل.

و تجدر الإشارة أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثر وقت العمل على درجة الاستياء أكبر. (فليه,2005,ص 262-263).

2.4.عوامل شخصية:

1.2.4.احترام الذات:

يذكر كل من "عبد الوهاب و خطاب" بأن توفر احترام الذات للفرد من خلال عمله سواء كان بسبب المركز الذي يشغله أو طبيعة وظيفته و جهة عمله و معرفة أفراد المجتمع لهذه المكانة أو

المنظمة التي ينتمي إليها .له أثر كبير على توفير احترام الذات للفرد الذي إذا تم إشباعها يؤدي إلى الرضا عن العمل من خلال هذا المركز إضافة إلى بقية العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة الأداء , الإنجاز و كذلك العوامل التنظيمية الأخرى.(عبد الوهاب و خطاب,1993,ص71).

و كلما كان هناك ميل لدى الفرد لاحترام ذاته, و العلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل , أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونوا غير راضيين عن العمل. (ماهر,2003,ص 231).

2.2.4.الاستعداد:

فكلما كان الاستعداد إيجابيا كلما زادت مهارات الفرد و بالتالي يتحسن أداؤه الوظيفي و يرتفع معدل إنتاجيته نظرا لزيادة قدراته و هذا لاشك يزيد من رضا العامل عن عمله.

(الخلف,عامر,1984,ص64).

3.2.4.المكانة الاجتماعية:

كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة و الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله, أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا و اجتماعيا و قلت الأقدمية زاد استياء الفرد.(ماهر,2003,ص231).

- و بعد استعرضنا لأهم العوامل المحددة للرضا الوظيفي يمكننا القول أن الرضا الوظيفي لا يتحدد بعامل واحد أو عاملين بل هو حصيلة تفاعل مجموعة من العوامل منها ما هو متعلق بعوامل تنظيمية و منها ما هو متعلق بعوامل شخصية كما أن هذه العوامل تختلف بحسب اختلاف بيئات العمل, و نوع العاملين, و ثقافة المجتمع السائدة .

5.مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معا , و هناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها:

- كثرة التغيب و التمارض بعذر أو بدون عذر و الانتقال من عمل لأخر.

- اللامبالاة و التكاسل و الشعور بالاكتئاب.

- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.

- كثرة الاحتكاك بالزملاء و الرؤساء و المرؤوسين.

- عدم إطاعة تعليمات المؤسسة.

- تحريض الزملاء على الشكوى من اللوائح و نظام العمل.

- نشر الإشاعات.

- عدم اللياقة النفسية من حيث قلة احترام الذات و القلق و التوتر و العداوة و عدم الرضا عن الحياة و الشكوى الجسدية و صعوبة النوم و قلة الشهية و تعاطي المخدرات و اللجوء إلى العنف.

- ترك العمل و يمثل قمة عدم الرضا عن العمل و هناك ظروف أخرى لها أثر في ترك العمل مثل:

- سن العمال.
- صعوبة العمل و عدم ملاءمته لقدرات العاملين.
- الفرص المتاحة للالتحاق بعمل أخر أعلى مكانة و دخلا من العمل القديم. و كذلك وجود إمكانية في العمل الجديد لتحقيق مطامح الفرد كتخلص من رئيس متعسف و من زملاء غير متعاونين في العمل القديم.(عزت و حسني, 2014,ص 174-175).

- وبعد استعرضنا لمظاهر عدم الرضا الوظيفي يمكننا القول أن عدم الرضا الوظيفي يظهر عند عدم تناسب الظروف المادية و المعنوية التي توفرها المؤسسة مع حاجات الفرد و توقعاته و متطلباته مما يؤدي به إلى إهمال العمل و اللامبالاة و ترك العمل و الانتقال إلى مؤسسات أخرى مما يؤدي إلى فشل المؤسسة و عدم تحقيقها لأهدافها.

6.أساليب قياس الرضا الوظيفي:

و يقصد بعملية قياس الرضا الوظيفي عملية جمع البيانات الدالة على مستوى رضا جماعة العمل الموجودة في المنظمة عن عناصر الرضا المختلفة, و تعتبر عملية القياس هذه الخطوة الأولى و اللبنة الأساسية في الدراسات و الجهود الخاصة بالرضا الوظيفي حيث أنه وفقا لما تسفر عنه نتائج هذه العملية تعمل إدارة المنظمات على رسم السياسات و اتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة و تنمية الرضا الوظيفي بين عامليها إن كان مستواه منخفضا أو الحفاظ على مستوياته الحالية إن كانت هذه المستويات مقبولة, و يمكن بصفة عامة تلخيص أهداف عملية قياس الرضا الوظيفي بمقاييسها المختلفة في ثلاث أهداف رئيسية الأول منها يتضمن تحديد مستوى رضا أفراد التنظيم و معرفة معيار الرضا أو عدم الرضا, أما الهدف الثاني فهو معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي و محدداته و مؤشراته بين جماعات و أقسام العمل المختلفة في المنظمة, أما الهدف الثالث الذي ترمي له عملية قياس الرضا الوظيفي فهو دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي و العديد من سلوكيات أفراد التنظيم و من ذلك على سبيل المثال التغيب و الاستقالة من العمل و مستوى الأداء الوظيفي.(عبد الخالق,1982,ص 229).

توجد عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي فيمكن استخدام ما يلي:

1.6.قائمة الأسئلة:

توجد عدة قوائم لأسئلة معيارية مثل قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل و هي تحتوي على أسئلة لعدة عوامل مثل : "ساعات العمل, ظروف العمل, الترقية, اتجاهات الإدارة, حركة التغيير, الأجر".

2.6.المقابلات:

فيمكن استخدام المقابلات لمعرفة درجة رضا العاملين عن العمل و قد تكون المقابلات رسمية أو غير رسمية و هي أكثر فعالية في معرفة الرضا عن العمل خاصة إذا كان حجم المنظمة صغيرا.

3.6.الملاحظة:

حيث يتم ملاحظة سلوك العاملين ثم يتم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين و مشاعرهم.

4.6.بيانات ثانوية:

كما أنه ينبغي استنتاج درجة رضا العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمنظمة مثل: (معدلات الغياب , حجم شكاوي العاملين, معدل دورات العاملين, عدد الحوادث أثناء التشغيل, نسبة الإنتاج, مستوى إنتاجية العامل). و تحليل مثل هذه المؤشرات يمكن الحكم بقدر الإمكان على درجة رضا العاملين.

و يمكن للباحث أن يصمم الاستبانة الخاصة بدراسته وفق ما يتلاءم مع أغراض الدراسة و مجالها التطبيقي, فإنه يمكن له أيضا استخدام بعض المقاييس المعدة لهذا الغرض, و لعل أشهر مقاييس الرضا الوظيفي إضافة إلى ما ذكر أعلاه مقياس أو استبانة مينوستا للرضا الوظيفي MSQ فهو مقياس تقدير يطلب من العاملين أن يحددوا, أو يقدروا مستويات رضاهم أو عدمه لعشرين جانب من جوانب المهنة.

و يشتمل هذا المقياس على العناصر الأتية:

استخدام القدرات, الإنجاز, مستوى النشاط, التقدم, تفويض السلطة, سياسات و ممارسات المنظمة, التعويضات, زملاء العمل, الإبداع, الاستقلالية, القيم الأخلاقية, التقدير, المسؤولية, الأمان,

الخدمات الاجتماعية, المركز الاجتماعي الوظيفي, الجانب الفني للإشراف, الجانب الإنساني في الإشراف, التنوع في مهام العمل, و ظروف العمل.(سيزلاقي,1991,ص 75).

- و في ما يلي أمثلة على أسئلة استبانة مينوستا: (رونالد,1999,ص 272).

جدول (03): أمثلة من العبارات التي تتضمنها استبانة مينوستا للرضا الوظيفي:

في مهنتي الراهنة :أشعر بأنني:	غير راض جدا	غير راض	لا أعرف	راض	راض جدا
1- مشغول طيلة الوقت.					
2- فرصة لأن أعمل منفردا.					
3- فرصة لأفعل أشياء مختلفة من وقت لأخر.					
4- فرصة لأكون شخصا متميزا في المجتمع.					
5- الطريقة التي يعامل بها رئيسي المباشر مرؤوسيه.					
6- كفاءة رئيسي المباشر في اتخاذ القرارات.					
7- ما أتقضاه من راتب و مقدار العمل المطلوب					

كذلك من المقاييس المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي مقياس فهرس وصف الوظيفة. JDI.

و هي صيغة مختصرة لاستبانة مينوستا للرضا الوظيفي و يتضمن خمسة عناصر و هي : العمل نفسه, الأجر, فرص الترقية, أسلوب الإشراف, و زملاء العمل.

- و ضمن كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة قائمة بكلمات أو جمل قصيرة, و على العامل أن يحدد ما إذا كانت كل كلمة أو جملة تصف المهنة أم لا باستخدام إجابات من نوع الإثبات أو عدم المعرفة, و لكل كلمة أو جملة قيمة رقمية توضح مستويات الرضا الوظيفي و في النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة.(رونالد,1999,ص 271).

- و في ما يلي أمثلة عن أسئلة استبانة وصف الوظيفة: (رونالد,1999, ص 274).

جدول (04): أمثلة من استبانة وصف الوظيفة:

- فكر في عملك الراهن كيف يبدو لك؟ في الفراغ و في محاذاة كل كلمة أكتب "نعم" إذا كانت تلك الكلمة تصف عملك, و أكتب "لا" إذا لم تصف تلك الكلمة عملك, و أكتب علامة استفهام "؟" إذا لم تكن متأكدا. عملي الراهن يتصف بأنه: - روتيني. - مرضي. - جيد.	- فكر في راتبك الذي تتقاضاه الآن, هل تصف الكلمات التالية راتبك الراهن؟ في الفراغ و في محاذاة كل كلمة أكتب "نعم" إذا كانت تلك الكلمة تصف راتبك, و أكتب لا إذا لم تصف تلك الكلمة راتبك, و أكتب علامة استفهام إذ لم تكن متأكدا, راتبي الراهن: - كاف للمصروفات العادية. - غير مضمون. - أقل مما سبق.	- فكر في فرص التقدم المتاحة أمامك الآن, هل تصف الكلمات التالية الفرص المتاحة أمامك؟ أكتب "نعم" إذا كانت تلك الفرص بشكل جيد, و أكتب "لا" إذا لم تكن تصفها, و أكتب علامة "؟" إذا كنت حائرا. فرص التقدم المتاحة أمامي الأن: - لا توجد احتمالات للتقدم. - المؤسسة تتبع سياسة غير عادلة. - الفرص تأتي بشكل دوري و منتظم.
- فكر في نوع الإشراف أو الإدارة الذي تنتمي إليه؟ إلى أي حد تصفه الكلمات التالية؟ أكتب كلمة "نعم" إذا كانت الكلمة تصفه, و كلمة "لا" إذا كانت لا تصفه, و علامة "؟" إذا كنت حائرا أو غير قادر على اتخاذ القرار. يتميز الإشراف في عملي الراهن بأنه: - لا يتصف بالأدب. - يمدح العمل الجيد.	- فكر في معظم الناس الذين يعملون معك أو الأفراد الذين تلتقي بهم أثناء عملك. إلى أي حد تصف الكلمات التالية أولئك الناس؟ أكتب كلمة "نعم" إذا كانت الكلمة تصفهم, و أكتب كلمة "لا" إذا كانت لا تصفهم, و ضع علامة "؟" إذا كنت حائرا أو غير قادر على اتخاذ القرار. زملائي: - يبعثون على الملل. - يتصفون بالمسؤولية.	- فكر في وظيفتك بصفة عامة كيف تبدو لك معظم الوقت؟ أكتب كلمة "نعم" إذا كانت الكلمة تصف وظيفتك, و كلمة "لا" إذا كانت لا تصفها, و أكتب علامة "؟" إذا كنت حائرا أو غير قادر على اتخاذ القرار. وظيفتي: - غير مرغوبة على الإطلاق. - أفضل من معظم الوظائف. - سيئة و رديئة.

- و بعد استعراضنا مختلف أساليب قياس الرضا الوظيفي يمكننا القول أن هناك طرق و مقاييس مختلفة لقياس الرضا الوظيفي و تحديد أسبابه , و تختلف هذه الأساليب في مدى فاعليتها باختلاف ما توفره من البيانات الدقيقة و الشاملة .

خلاصة الفصل:

على ضوء مما سبق يتبين لنا أهمية الرضا الوظيفي في تنمية و تطوير أداء العاملين و الارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن انعكاساته الإيجابية الأخرى, فكل ذلك دعا إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي باعتبار أن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في شغل الوظائف فبالتالي من الأهمية بالنسبة لهؤلاء أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي و دوره في حياتهم الشخصية و المهنية فضلا عن أن زيادة الرضا الوظيفي قد تؤدي إلى زيادة الإنتاجية مما يعود بالنفع للمؤسسات و العاملين.

كما أن الرضا الوظيفي يسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية الإيجابية و يعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية و خصوصا أن رضا الموظف يعزز لديه الولاء و الانتماء و الشعور بالمسؤولية كما يؤدي الرضا إلى الإبداع.



الجانب الميداني

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة :

تمهيد

1.الدراسة الاستطلاعية:

1.1.تعريف الدراسة الاستطلاعية.

2.1.منهج الدراسة .

3.1. مجالات الدراسة .

4.1.مجتمع الدراسة .

5.1. حجم عينة الدراسة .

6.1. أدوات جمع البيانات.

7.1. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (الصدق و الثبات).

2.الدراسة الأساسية.

1.2.أساليب جمع البيانات.

2.2.أساليب المعالجة الإحصائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

بعد الانتهاء من عرض الجانب النظري للدراسة و متغيرات الدراسة الحالية ، و الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيراتها ، و تحديد الفروض الخاصة بالدراسة تأتي مرحلة الجانب التطبيقي للدراسة ، و الذي يهدف للوصول الى إجابات للتساؤلات المطروحة في الإشكالية أو الفرضيات ، و يكون هذا الجانب وفق مجموعة من الخطوات المنهجية والتي تطرقنا فيها في البداية إلى الدراسة الاستطلاعية و اجراءاتها, ثم حددنا المنهج المتبع في الدراسة و مجتمعها و بعدها تطرقنا إلى العينة الاساسية في الدراسة و الأدوات المستخدمة و أخيرا حددنا أساليب جمع البيانات و أساليب التحليل الإحصائي في الدراسة الأساسية.

1.الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم خطوات البحث العلمي، فهي تمثل خطوة أساسية يقوم بها الباحث في دراسته من أجل التعرف على الظاهرة المرغوب دراستها و جمع معلومات وبيانات عنها، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة موضوعه.

1.1.تعريف الدراسة الاستطلاعية :

" وهي البحوث التي تهدف الى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها و التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها و اخضاعها للبحث العلمي صياغة دقيقة تيسر التعمق في بحثها في مرحلة لاحقة ، كما تهدف الى الكشف عن حلقات غامضة أو مفقودة في تسلسل التفكير الإنساني مما يساعد على تحليل و الربط و التفسير العلمي فيضيف الى المعرفة الإنسانية ركائز جديدة ، وتمتاز هذه البحوث بقصر المدى و سرعة الإنجاز و المرونة لكونها غير محكومة بمقاييس الثبات و الصدق ، و بأنها محدودة لا تعمل على تحقيق فروض". (إبراهيم، 2011،ص 40-41).

و تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى:

أ- تعرف الباحث على الظاهرة التي يرغب في دراستها و جمع المعلومات و بيانات عنها.

ب- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث و التعرف على العقبات التي تقف في طريق اجرائه.

ج- صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيدا لدراستها دراسة معمقة.

د- التعرف على أهم الفروض التي يمكن اخضاعها للتحقيق العلمي و ذلك باستنباطها من البيانات و المعطيات التي يقوم الباحث بتأملها.

ه- توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية و تحديد معانيها تحديدا دقيقا يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها.

و- ترتيب الموضوعات حسب أهميتها و امداد الباحثين بأهمها مما هو جدير بالدراسة . (ابراهيم، 2011،ص 41) .

- ❖ وهدفت دراستنا الاستطلاعية الى الاتي :

- تحديد حجم المجتمع وكذا حجم العينة و الطريقة المناسبة لاختيارها.
- وضع الأداة المناسبة للقياس و ضبطها.
- معرفة مدى صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة.

- ❖ و تمت دراستنا الاستطلاعية في مرحلتين:

المرحلة الأولى : بعد أن تم تحديد و اختيار مكان اجراء الدراسة ، قمنا بالتنقل الى المؤسسات التربوية المعنية في شكل زيارات لإجراء مقابلات مع الإداريين البيداغوجيين لمعرفة عدد الأساتذة ، حيث قدموا لنا إحصاءات عن عدد الأساتذة المتواجدون في المؤسسة ، وكذلك العدد حسب الجنس (ذكور، اناث).

المرحلة الثانية : بعد الحصول على البيانات الأولية حول عدد الأساتذة ، قمنا بتوزيع استمارة الرضا الوظيفي التي تم اعدادها من قبل الباحثتين على عينة من الأساتذة والتي قدرت ب 20 أستاذ من كلا الجنسين (ذكور ، اناث) ، بغية حساب صدقها و ثباتها و التأكد من صلاحيتها في قياس ما أعدت لقياسه

واستخدمنا في دراستنا الاستطلاعية العينة العشوائية البسيطة: و هي العينة التي لا يعتمد عند اختيارها أي طريقة من الطرق بل تؤخذ بشكل عشوائي ، وتضمن إعطاء جميع وحدات المجتمع فرص متساوية في الاختيار.(ابراش، 2008،ص250).

وتكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 20 أستاذ تعليم ثانوي من الجنسين في كل من ثانوية جيدل علي زناتي "عين مخلوف " وثانوية الهادي محمود "تاملوكة" والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (05) : يمثل عينة الدراسة الاستطلاعية:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
إناث	12	%60
ذكور	8	%40
المجموع	20	%100

من الجدول رقم (05) يتضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس و نلاحظ من خلاله أن النسبة المئوية للإناث قدرت ب (60%) بينما كانت النسبة المئوية للذكور (40%).

- وتوصلنا من خلال دراستنا الاستطلاعية إلى ما يلي :

– أخذ نظرة عامة على ميدان الدراسة و أفراد العينة و من خلالها تم تحديد المنهج المناسب للدراسة.

– تحديد حجم مجتمع الدراسة.

–حساب صدق و ثبات أداة القياس المستعملة في الدراسة.

– تعديل الاستمارة لتطرح في شكلها النهائي.

2.1.المنهج المستخدم في الدراسة :

يشير المنهج المستخدم الى الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لموضوع بحثه ، وفي ضوء طبيعة دراستنا و الأهداف التي تسعى الى تحقيقها فقد استخدمنا المنهج الوصفي نظرا لملائمته مع موضوع الدراسة .

1.2.1.تعريف المنهج الوصفي :

يعتبر المنهج الوصفي أقدم المناهج العلمية استخداما لدراسة الظواهر الاجتماعية و السياسة و الاقتصادية و النفسية ، و يقوم المنهج الوصفي بمسح الظاهرة على مجتمع العينة سوآءا كان صغيرا أو كبيرا ، باستجواب المجتمع كاملا (مسح الشامل) أو بأخذ عينة منه للوصول الى وصف دقيق لظاهرة معينة من حيث توزيعها ، و مدى وجودها ، وطبيعتها و طبيعة العلاقات بين المتغيرات السلوكية و النفسية فيها ، وذلك لاستخلاص النتائج التي تساهم في حل بعض المشكلات و التخطيط للمستقبل. (خض،2014،ص 159).

3.1.مجالات الدراسة :

1.3.1.المجال المكاني (الجغرافي) :

تم اختيار ولاية قالمة لأنها مكان تواجدنا و قد أجريت دراستنا الميدانية في كل من ثانوية "الهادي محمود بتاملوكة"، و ثانوية "جيدل علي زناتي عين مخلوف"، و استطعنا الدخول اليهما بتصريح من مديرية التربية لولاية قالمة . و سنتطرق فيما يلي لإعطاء نظرة ولو بشكل سطحي عن المؤسستين.

- ثانوية الهادي محمود " تاملوكة ":

هي من ثانويات ولاية قالمة تقع في طريق عين اعبيد حي 50 مسكن ببلدية تاملوكة ، دائرة عين مخلوف تأسست في 07/09/1988 ، وهي مؤسسة ذات طابع تربوي بالدرجة الأولى تستقبل المؤسسة 763 تلميذ ، يوجد بها ثلاث شعب شعبة أداب و فلسفة ، شعبة علوم تجريبية ، وشعبة تقني رياضي ، عدد حجراتها 23 حجرة منها مكتب المدير، مكتب مستشار التربية و التوجيه ، قاعة الأساتذة ، قاعتين للإعلام الألي ، أربع مخابر لعلوم الطبيعة و الفيزياء ، قاعة رياضة ،مطعم نصف داخلي ، و أربع سكنات تابعة للموظفين ، أما بالنسبة لعدد الأساتذة العاملين بها فهو 50 أستاذ و أستاذة و طبيبان تخصص عام و طبيب أسنان و ممرض ، إضافة إلى مختص نفسي.

- ثانوية جيدل علي زناتي " عين مخلوف " :

هي من ثانويات ولاية قالمة تقع في طريق عين العربي بدائرة عين مخلوف ، تم فتحها سنة 2004 ، تضم المؤسسة 431 تلميذ ، و 31 أستاذ و أستاذة عاملين بها ، يوجد بها ثلاث شعب شعبة أداب وفلسفة و شعبة علوم تجريبية و شعبة تقني رياضي ، وتشتمل على 17 حجرة منها مكتب المدير و مكتب مستشار التربية والتوجيه و قاعة الأساتذة و قاعة للإعلام الألي ، و أربع مخابر ، وقاعة الرياضة ومطعم.

1.3.1.المجال الزماني :

تم اجراء الدراسة الميدانية على فترتين :

* الفترة الأولى وكانت بتاريخ 5 مارس 2017- 16 مارس 2017 حيث طبقنا استمارة الرضا الوظيفي على 20 أستاذ من مجتمع الدراسة كدراسة استطلاعية .

* الفترة الثانية وكانت بتاريخ 09 أفريل 2017- 25 أفريل 2017 وتمت فيها إجراء دراستنا الأساسية و توزيع استمارة الرضا الوظيفي و مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على أفراد العينة، وعليه فقد استغرقت فترة جمع البيانات حوالي شهرين.

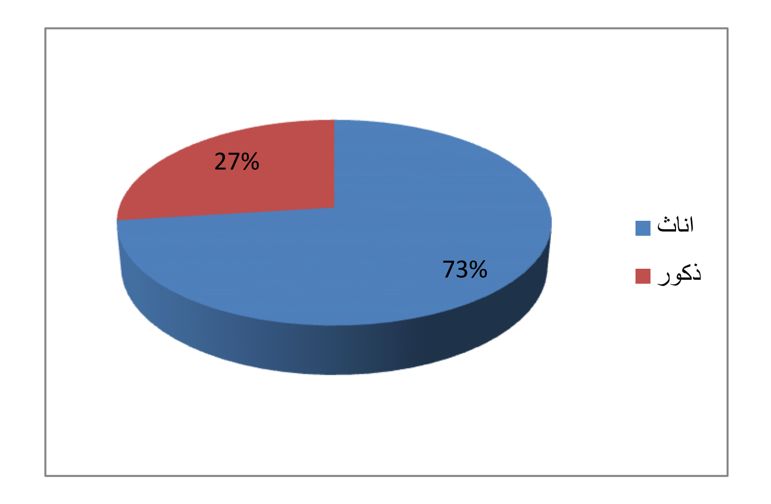
4.1.مجتمع الدراسة :

المقصود بمجتمع الدراسة كل العناصر المراد دراستها.(الضامن،2006،ص 160).

و بناءا على موضوع الدراسة و أهدافها فقد تحدد المجتمع المستهدف على أن يتكون من أساتذة التعليم الثانوي من كلا الجنسين في كل من "دائرة عين مخلوف و تاملوكة" و من خلال دراستنا طمحنا إلى إجراء بحث يضم كل مفردات المجتمع الأصلي و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة:

الجدول (06) : يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	22	%27.16
الاناث	59	%72.83
المجموع	81	%100



الشكل (09) : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

من خلال الشكل (09) نلاحظ بأن عدد الاناث اللواتي تبلغ نسبتهن في المجتمع 73% يزيد عن عدد الذكور الذين تقدر نسبتهم 27% ، وهذا يعكس بصورة واضحة التواجد الملحوظ للمرأة في القطاع التعليمي.

5.1.عينة الدراسة :

1.5.1.العينة: وهي ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد و طرق علمية ، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.(جيدير، دون سنة، ص 29).

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي أي أسلوب المسح الشامل و يبرر استخدام هذا الأسلوب قلة عدد أفراد المجتمع و أن التطبيق على كل فرد من أفراد المجتمع يكون أدعى إلى دقة و صحة النتائج.

6.1.أدوات جمع البيانات للدراسة:

هي مجموعة من الوسائل و الطرق و الأساليب المختلفة، التي اعتمدنا عليها للحصول على المعلومات و البيانات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة.

1.6.1.المقابلة :

تعتبر المقابلة أداة مهمة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية يشيع استعمالها، حيث يكون للبيانات صلة وثيقة بآراء الأفراد أو ميولهم أو اتجاهاتهم نحو موضوع معين، وهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد و ليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها. (عطوي، 2015،ص142).

- وعليه فقد استخدمنا المقابلة للتقرب من أفراد الدراسة و الحصول على معلومات المطلوبة لتوظيفها في الدراسة ، وكذلك التأكيد عليهم على أن تكون اجاباتهم تتسم بالصدق و الموضوعية.

2.6.1.الاستمارة :

هي عبارة عن أداة يتم تصميمها من قبل الباحث لجمع المعلومات و تضم مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي تعطى لعينة الدراسة ويطلب منهم الإجابة عليها بالطريقة التي يحددها الباحث وذلك حسب الأغراض و الأهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها من خلال البحث.(نصرالله ،2016،ص257)

- وبناءا على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة و الوقت المسموح به لإنجاز هذه الدراسة وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة هي " الاستمارة" .

❖ **بناء الاستمارة:**

قمنا بتصميم الاستمارة المرفقة (**الملحق 2**) من خلال الاطلاع و الاعتماد على الدراسات السابقة و الادبيات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي ، كما استعنا بعدد من الاستبيانات الخاصة بالرضا الوظيفي .

وتتكون هذه الاستمارة من عشرون عبارة خاصة بمتغير الرضا الوظيفي , بها عبارات إيجابية و أخرى سلبية و قد صممت هذه الاستمارة قصد التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي حيث يطلب من الأساتذة قراءة كل عبارة بدقة وتحديد مدى انطباقها عليه ، وذلك بوضع علامة (×) أمام احدى البدائل الثلاث والتي تحمل المضامين التالية :

غالبا ...... اذا كان الموقف يحدث في مرات كثيرة .

أحيانا ...... اذا كان الموقف يحدث في مرات قليلة.

أبدا .... اذا كان الموقف لا يحدث اطلاقا.

وتم إعطاء كل بديل من البدائل قيمة عددية لتتم معالجتها احصائيا و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (07): يوضح بدائل استمارة الرضا الوظيفي و الدرجات المعطاة للبنود الإيجابية و السلبية:

البدائل	درجة العبارات الإيجابية	درجة العبارات السلبية
غالبا	3	1
أحيانا	2	2
أبدا	1	3

3.6.1.مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :

اعتمدت الدراسة الحالية في قياس مستوى الاحتراق النفسي على مقياس ماسلاش الذي تبناه (بوفرة,2014) ، في دراسته حول الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي لولاية وهران (الجزائر) ، حيث قام بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس و بعدها و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (08) : يوضح قيم معاملات الارتباط بين فقرات المقياس و أبعاده:

الفقرات	الارتباط مع بعد الاجهاد الانفعالي	الفقرات	الارتباط مع بعد تبلد المشاعر	الفقرات	الارتباط مع بعد الشعور بالإنجاز الشخصي
1	**0.647	5	**0.400	4	**0.510
2	**0.520	10	**0.606	7	*0.319
3	**0.581	11	**0.575	9	**0.665
6	**0.561	15	**0.467	12	**0.450
8	**0.711	22	*0.380	17	**0.460
13	**0.785			18	**0.538
14	*0.387			19	**0.503
16	**0.528			21	**0.416
20	**0.564				

دال عند مستوى دلالة α 0.05** * دال عند مستوى دلالة α 0.01**

و قام بحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية باستعمال معامل الارتباط بيرسون فكان مقداره (0.509) و بعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون أصبح (0.674).

- وبناءا على إجراءات الصدق و الثبات المتبناة في دراسة (بوفرة,2014) ، فان المقياس يتمتع بدلالات صدق و ثبات مرتفعة مما يبرر استخدامه في الدراسة الحالية.

ويتكون المقياس من اثنان و عشرين (22) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد بتدرج تتراوح من 0 الى 6 ، وعليه فان أعلى درجة يحصل عليها الأستاذ في المقياس الكلي هي "132 درجة" ، أما أدنى درجة فهي "صفر" ، كما يمكن تصنيف درجة الاحتراق النفسي الى مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة . (بوفرة, 2014،ص85-86).

الجدول (09): يوضح توزيع و تصنيف فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي:

الابعاد	رقم الفقرات	مرتفع	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	1،2،3،6،8،13،14،16،20	30 فما فوق	18-29	0-17
تبلد المشاعر	5،10،11،15،22	12 فما فوق	6-11	0-5
الشعور بالإنجاز	4،7،9،12،17،18،19،21	40 فما فوق	34-39	0-33

اذن يفهم من الجدول أن الاجهاد الانفعالي المرتفع + تبلد المشاعر المرتفع + الشعور بالإنجاز الشخصي = مستوى الاحتراق النفسي مرتفع ، أما اذا كانت في الابعاد الثلاثة متوسطة = مستوى الاحتراق النفسي متوسط (معتدل) ،أما اجهاد انفعالي منخفض + تبلد المشاعر منخفض + الشعور بالإنجاز الشخصي منخفض = مستوى الاحتراق النفسي منخفض .

7.1.الخصائص السيكومترية لاستمارة الرضا الوظيفي :

ولزيادة الاطمئنان على الأداة قمنا بالإجراءات التالية من أجل التأكد من صلاحية الاستمارة :

1.7.1.الصدق :

صدق الاستمارة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وتعرف رمزية الغريب الصدق: " بأنه قدرة الاختبار على قياس ما وضع من أجله، أو السمة المراد قياسها "(كماش، 2016،ص244).

1.1.7.الصدق الظاهري (المحكمين) :

يمكن حساب صدق الاختبار بعرضه على عدد من المختصين و الخبراء في المجال الذي يقيسه الاختبار، فاذا قال الخبراء ان هذا الاختبار أو الأداة تقيس السلوك الذي وضع لقياسه ، فان الباحث يستطيع الاعتماد على حكم الخبراء .(نصر الله، 2016،ص 245).

وقمنا بتحقق من صدق الأداة ظاهريا "أي مدى ملائمة الاستمارة لقياس ما وضعة لقياسه و مدى وضوح التعليمات و العبارات" عن طريق عرض الاستمارة في صورتها الأولية على لجنة من الاساتذة المحكمين في مجال العلوم الاجتماعية ذوي العلم و الخبرة و المعرفة و التي تكونت من خمسة أساتذة. **(أنظر الملحق 1)** ، وتم العمل بملاحظتهم و توجيهاتهم وعدلت بعض العبارات من الناحية اللغوية لتكون في صياغتها النهائية .

2.1.7.الصدق البنائي و صدق الاتساق الداخلي :

بعد التـــأكد من الصدق الظاهري قمنا بتطبيق الاستمارة على عينة استطلاعية عشوائية لعشرون أستاذ من الجنسين وذلك من أجل التعرف على مدى الصدق البنائي والاتساق الداخلي للاستمارة و على ضوء بيانات العينة الاستطلاعية قمنا بحساب الفا والذي يساوي 0.616 .

الجدول (10) : يوضح قيم معامل" ألفا" للمحور في حال حذف العبارة:

عبارات الرضا الوظيفي			
رقم العبارة	معامل الفا اذا حذفت العبارة	رقم العبارة	معامل الفا اذا حذفت العبارة
01	0.7210	11	0.8150
02	0.8130	12	0.4350
03	0.6100	13	0.5100
04	0.5140	14	0.5330
05	0.5130	15	0.5280
06	0.4120	16	0.5180
07	0.5090	17	0.5290
08	0.6110	18	0.4260
09	0.5130	19	0.5010
10	0.6130	20	0.5480
معامل الفا = 0.616			

من الجدول أعلاه اتضح أن قيمة معامل الثبات (الفا) للعبارة في حالة حذفها أقل من قيمة ألفا للمحور الذي تنتمي إليه عند أغلب العبارات ، مما يعني أن أغلب العبارات مهمة و غيابها عن المحور يؤثر سلبا على ثبات المحور فيما عدا العبارات (11,2,1) و التي كان حذفها سيرفع من درجة الثبات، أي أن أغلب العبارات صادقة و تؤثر في ثبات المحور ككل و بالتالي صدق أداة جمع البيانات.

الجدول (11) :يوضح معاملات الارتباط بين عبارات استمارة الرضا الوظيفي مع المحور ككل باستخدام معامل الارتباط بيرسون:

عبارات الرضا الوظيفي			
رقم العبارة	معامل الارتباط مع درجة المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط مع درجة المحور
01	0.362-	11	0.138
02	0.279	12	0.860
03	0.769	13	0.836
04	0.655	14	0.791
05	0.691	15	0.721
06	0.620	16	0.677
07	0.757	17	0.692
08	0.800	18	0.684
09	0.756	19	0.731
10	0.665	20	0.627

من الجدول أعلاه أظهرت النتائج أن جميع عبارات استمارة الرضا الوظيفي مرتبطة ارتباطا دالا احصائيا مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه عند مستوى المعنوية (0.05) ، باستثناء العبارات رقم (1, 2, 11) التي كانت فيها معاملات الارتباط ضعيفة و غير دالة إحصائيا. و بالتالي

تم استبعادها, و منه وجود اتساق داخلي بين العبارات المكونة لاستمارة الرضا الوظيفي و المحور ككل و بالتالي صدق الأداة.

2.7.ثبات الاستبيان :

يعرف ثبات الاختبار ، بأنه مدى الاتساق بين البيانات التي تجمع عن طريق إعادة تطبيق نفس المقاييس على نفس الافراد . (كماش، 2016،ص 248).

1.2.7.طريقة التجزئة النصفية :

ويقصد بها بعد تطبيق الاختبار يتم تقسيم بنود الاختبار الى نصفين الأول و الثاني .(نصر الله، 2016،ص 250).

وقد اعتمدنا على طريقة التجزئة النصفية لقياس و التحقق من ثبات الاستمارة.

الجدول (12) : يوضح قياس الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الفا كرونباخ	الجزء 1	القيمة	0.365
		عدد العبارات	a10
	الجزء 2	القيمة	0.315
		عدد العبارات	b10
	عدد العبارات		20
الارتباط بين الجزئين		القيمة	0.674
سبيرمان – براون		القيمة	0.805

يتضح من الجدول (12) أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين الجزء الأول من عبارات المحور (من العبارة 1 الى 10) مع الجزء الثاني (من العبارة 11 الى 20) باستخدام معامل الارتباط بيرسون بلغ (0,674) و بعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون بلغ (0.805) , مما يدل على

أن الاستمارة ذو درجة عالية من الثبات , و بالتالي صلاحية أداة الدراسة (الاستمارة) في تحقيق أهدافها ، مما يشير الى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها .

- و نستخلص من نتائج اختبار الصدق و الثبات أن استمارة الرضا الوظيفي صادقة في قياس ما وضعت لقياسه, كما أنها ثابتة بدرجة عالية مما يؤهلها لتكون أداة مناسبة لهذه الدراسة.

8.الدراسة الأساسية:

1.8.أسلوب جمع البيانات:

إن تحديد الأسلوب الذي سوف يتبعه الباحث في جمع البيانات يعد أحد الخطوات المهمة التي يجب أن يشتمل عليها تصميم الدراسة و قد أخذت الباحثتان على عاتقهما التوزيع المباشر للاستمارة المشتملة على استمارة الرضا الوظيفي و مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي حيث قامت الباحثتان بتوزيع الاستمارة بنفسيهما على كل الأساتذة المشكلون لعينة الدراسة النهائية و عددهم 81 أستاذ و أستاذة و قد تم منح مهلة , لجمع الاستمارات حتى تكون إجاباتهم متأنية. و قد استطاع الباحث أن يسترجع 78 استمارة و بعد فحص الاستمارات قامت الباحثتان باستبعاد 02 استمارات و ذلك لعدم جدية المبحوثين في الإجابة على بنود الاستمارة و بهذا يكون عدد الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي هي 76 استمارة و هي ما تمثل بنسبة 93,82 من إجمالي مجتمع الدراسة.

2.8.الأساليب الإحصائية (أسلوب المعالجة الإحصائية) :

ولتحقيق أهداف البحث و تحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام الطرق و الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام **الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية** " **SPSS** " والتي تقوم بمعالجة البيانات الخاصة بدراستنا بصورة كمية مما يجعل الدراسة علمية و تتسم بدقة و الموضوعية وفي ما يلي الأساليب الإحصائية المعتمدة :

1.2.8.أدوات الإحصاء الوصفي:

1.1.2.8.التكرارات و النسب المئوية : تم حسابهما للتعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة و تمثيل مستوى الاحتراق النفسي.

2.1.2.8.المتوسط الحسابي : هو من أكثر مقاييس النزعة المركزية استخدما ، هو عبارة عن حاصل مجموع القيم مقسوم على عددها .(كماش، 2016، ص357) .

استخدم في دراستنا لمعرفة مدى ارتفاع و انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغير الرضا الوظيفي, و معرفة مدى ارتفاع و انخفاض استجابات أفراد الدراسة من المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات) في متغير الاحتراق النفسي.

3.1.2.8.الانحراف المعياري : يوضح لنا معدل تباعد الدرجات عن المتوسط ، وهو عبارة عن الجذر التربيعي لمجموع مربعات انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي مقسوم على عدد الافراد.(كماش، 2016، ص 361) .

استخدم في دراستنا لتوضيح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية.

2.2.8.أدوات الإحصاء الاستدلالي :

1.2.2.8.معامل الارتباط بيرسون "ر" (Pearson Correlation Coefficient) لمعرفة دلالة العلاقة بين مختلف ابعاد الاحتراق النفسي الثلاثة (الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الإنجاز الشخصي) و الرضا الوظيفي ، و تقدير الاتساق الداخلي لاستمارة الرضا الوظيفي.

2.2.2.8.ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) و سبيرمان براون لقياس ثبات أداة الدراسة .

3.2.2.8.اختبار "ت" (T. Teste): يهدف هذا الاختبار لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي مجموعتين من الدراجات.

و قد استخدم في الدراسة الحالية لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات في الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس للاحتراق النفسي.

خلاصة الفصل :

تعرضنا في هذا الفصل لأهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذه الدراسة ، و التي تعتبر القاعدة الأساسية لأي بحث علمي ، فقمنا بداية بعرض الدراسة الاستطلاعية ، ثم تطرقنا الى منهج المتبع في الدراسة ، وبعد ذلك عرضنا حدود الدراسة بقسميها المجال المكاني و المجال الزمني ، ثم تطرقنا الى مجتمع الدراسة و كذا عينة الدراسة ، بعد ذلك عرضنا الأدوات المستخدمة في الدراسة و الخصائص السيكومترية للاستمارة الدراسة الحالية ، و أخيرا قدمنا الأساليب الإحصائية المتبعة لتحليل البيانات .

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة:

تمهيد

1.وصف عينة الدراسة.

2 2.الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد الدراسة نحو متغيرات الدراسة.

3.اختبار الفرضيات و مناقشتها.

3.1. عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة.

استنتاج عام.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

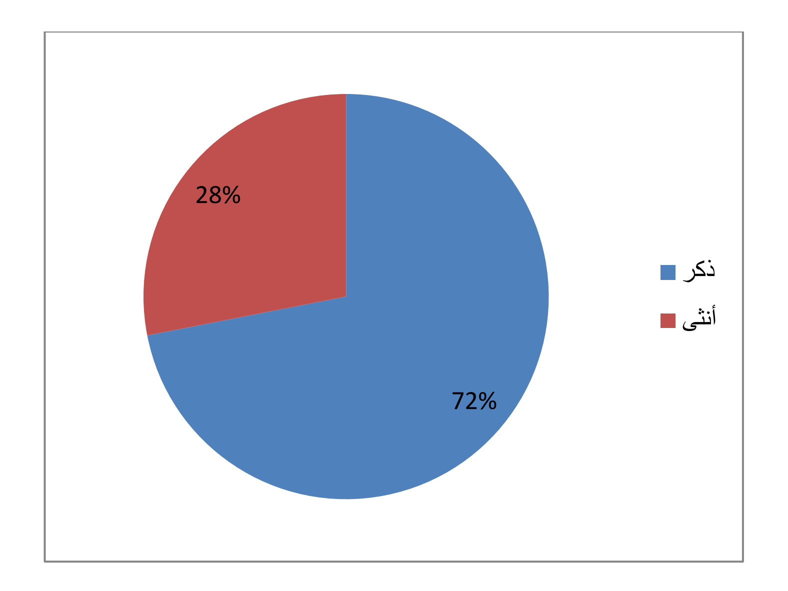
بعد أن تناولنا في الفصل السابق من الجانب الميداني الخطوات المنهجية المتبعة سنقوم من خلال هذا الفصل بعرض النتائج التي توصلت لها الدراسة ، وهذا انطلاقا من عرض استجابات أفراد العينة لعبارات الأداتين المستخدمتين مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و استمارة الرضا الوظيفي ، ومن ثم تحليل و تفسير النتائج المتوصل اليها على ضوء الفرضيات و الاطار النظري و الدراسات السابقة بهدف الاجابة على تساؤلات البحث و الخروج بحوصلة عامة عن الموضوع .

1. وصف عينة الدراسة:

1.1.حسب متغير الجنس:

جدول (13) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	19	%25
أنثى	57	%75
المجموع	76	%100



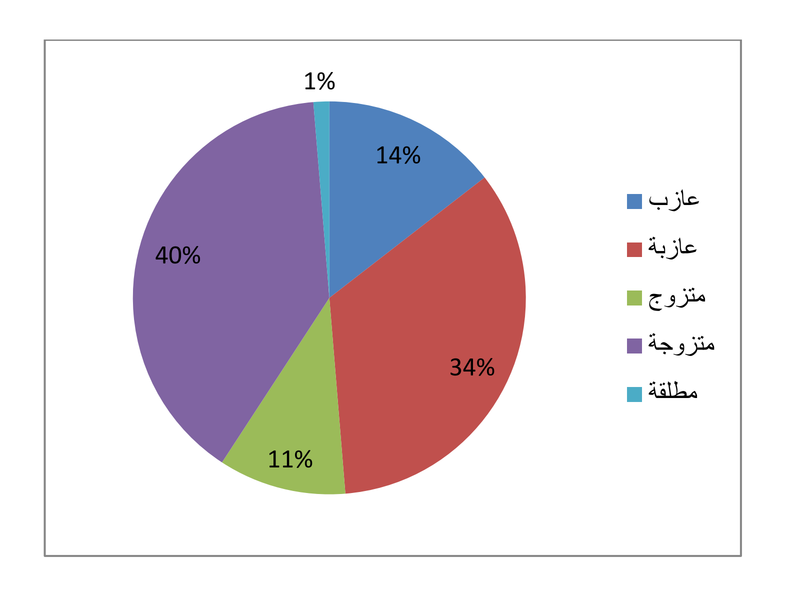
شكل (10) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

يتضح من الجدول (13) و الشكل (10) أن عدد أفراد العينة حسب متغير الجنس يتوزع بين الذكور بنسبة 25% أي 19 أستاذ و بين الإناث بنسبة 75% و التي تمثل 57 أستاذة و هذا يعكس بصورة واضحة التواجد الملفت للمرأة في ميدان التعليم.

2.1.حسب متغير الحالة الاجتماعية:

جدول (14): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسب المئوية
عازب	11	%14,5
عازبة	26	%34,2
متزوج	08	%10,5
متزوجة	30	%39,5
مطلقة	01	%1.3
المجموع	76	%100



شكل (11): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

يتضح من خلال الجدول (14) و الشكل (11) أن عدد أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية عازب يتوزع بنسبة (%14,5) للذكور و بنسبة (%34,2) للإناث أما في الحالة الاجتماعية متزوج بلغت النسبة المئوية عند الذكور (%10,5) و عند الإناث (%39,5) و في الحالة الاجتماعية مطلق بلغت النسبة المئوية عند الإناث (%1,3).

2.الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد الدراسة نحو متغيرات الدراسة :

1.2.الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد الدراسة نحو متغير الاحتراق النفسي:

بعد جمع الاستمارات و تفريغ البيانات في جداول قمنا بحساب النسب المئوية والتكرارات انطلاقا من نتائج استجابات أفراد العينة على أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي : "الإجهاد الانفعالي, تبلد المشاعر و الإنجاز الشخصي" المتحصل عليها و الجدول (15) يوضح ذلك:

جدول (15): يوضح مستوى الاحتراق النفسي على مستوى الأبعاد و عدد الأفراد في كل مستوى:

البعد	عالي		معتدل		متدني	
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%
الاجهاد الانفعالي	32	42,10	28	36,84	16	21,05
تبلد المشاعر	26	34,21	13	17,10	37	48,68
الإنجاز الشخصي	21	27,63	21	27,63	34	44,73

نلاحظ من الجدول (15) أن هناك تباين في مستوى الاحتراق النفسي على مستوى الأبعاد ففي بعد الاجهاد الانفعالي نجد تقارب في نسبة المستوى العالي و المعتدل حيث بلغ عدد أفراد العينة الذين يعانون من مستوى عالي في هذا البعد (32) بنسبة مئوية بلغت (42,10) و عدد الأفراد الذين يعانون من مستوى معتدل (28) بنسبة مئوية بلغت (36,84) مع انخفاض في المستوى المتدني الذي بلغت نسبته (21,05) و عدد أفراده بلغ (16) بينما نجد أن الغالبية لديها مستوى متدني في بعد تبلد المشاعر نحو الأخرين حيث بلغ عددهم (37) بنسبة مئوية بلغت (48,68) , أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي وجدنا تساوي في النسب بالنسبة للمستوى العالي و المعتدل حيث بلغت نسبة كل منهما (27,63) و عدد الأفراد في كل منهما (21) و ارتفاع في نسبة المستوى المتدني الذي بلغ (44,73) بعدد أفراد بلغ (34).

كما تم استخراج المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي : الإجهاد الانفعالي, تبلد المشاعر, و الشعور بالإنجاز كما هو موضح في الجدول (16) ومن ثم صنفت هذه المتوسطات حسب المستويات الأتية : (متدن, معتدل , عالي) كما هو موضح في الجدول (17):

جدول (16): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

الأبعاد	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1-الإجهاد الانفعالي.	76	28,25	11,59
2-تبلد المشاعر.	76	7,89	7,02
3-الإنجاز الشخصي.	76	33,03	9,30

يتضح من الجدول (16) أن بعد (الإنجاز الشخصي) حصل على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (33,03) و هو من المستوى المتدني و بانحراف معياري (9,30), و من ثم جاء بعد (الإجهاد الانفعالي) حيث حصل على متوسط حسابي بلغ (28,25) و هو من المستوى المتوسط و بانحراف معياري (11,59), و جاء في المرتبة الأخيرة بعد (تبلد المشاعر) بمتوسط حسابي بلغ (7,89) و بانحراف معياري (7,02).

جدول (17): يوضح مستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة:

البعد	مستوى الاحتراق	معيار ماسلاش	متوسطات درجات أفراد العينة
الإجهاد الانفعالي	عالي	30 فما فوق	
	معتدل	18- 29	28,25
	متدن	0- 17	

تبلد المشاعر	عالي	12 فما فوق	
	معتدل	6- 11	7,89
	متدني	0- 5	
الانجاز الشخصي	عالي	40 فما فوق	
	معتدل	34- 39	
	متدني	0- 33	33,03

نلاحظ من الجدول (17) , أن متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاحتراق النفسي كانت معتدلة على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر و متدنية في بعد الإنجاز الشخصي حيث بلغت درجة الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي (28,25), أما تبلد المشاعر فقد بلغت (7,89), في حين بلغت درجة الاحتراق النفسي على بعد الإنجاز الشخصي (33,03).

2.2.الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد الدراسة نحو متغير الرضا الوظيفي :

بعد جمع الاستمارات و تفريغ البيانات في جداول قمنا بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية انطلاقا من نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول "محور الرضا" المتحصل عليها و الجدول (18) يوضح ذلك :

جدول (18): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور الرضا الوظيفي:

العبارات	غالبا	أحيانا	أبدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
1-أشجع أبنائي على اختيار مهنة اخرى غير مهنة التدريس.	23	33	20	2,03	0,75	معتدل	10
2-فرصة الحصول على الترقية في						معتدل	12

مهنة التدريس أفضل من المهن الأخرى	17	37	22	1,93	0,71		
3-الراتب يتناسب و المهنة التي أقوم بها.	16	9	51	1,53	0,82	متدني	17
4-علاقتي بزملائي علاقة ضيقة.	8	31	37	1,61	0,67	متدني	16
5-مهنة التدريس تحقق الاستقرار النفسي.	14	27	35	1,72	0,75	معتدل	15
6-أحظى بالتقدير و الاحترام في المجتمع.	54	22	0	2,71	0,45	عالي	1
7-مهنة التدريس تحقق طموحاتي.	17	36	23	1,92	0,72	معتدل	13
8-مهنة التدريس تنسجم مع ميولي.	25	31	20	2,06	0,77	معتدل	9
9-مهنة التدريس تتيح لي فرصة التجديد و الابتكار.	19	35	22	1,96	0,73	معتدل	11
10-أتمتع بالحرية و الاستقلال في العمل.	33	29	14	2,25	0,75	معتدل	6
11-أحب حضور الدورات التدريبية.	39	22	15	2,31	0,78	معتدل	5
12-أشعر بالمتعة أثناء التدريس.	36	31	9	2,35	0,68	عالي	4
13-أرغب بالاستمرار في الذهاب إلى العمل.	22	43	11	2,14	0,64	معتدل	8
14-لا أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم.	15	31	30	1,86	0,74	معتدل	14
15-توفير الإمكانات في المؤسسة يساعدني على التدريس الجيد.	48	17	11	2,48	0,73	عالي	3
16-يوجد تعاون بين الأساتذة و الإدارة في المؤسسة بشكل جيد.	31	28	17	2,18	0,77	معتدل	7
17-علاقتي بمدير المؤسسة و بالأساتذة مقبولة.	49	23	4	2,59	0,59	عالي	2
المحور ككل				2,096	0,317	معتدل	

نلاحظ من الجدول (18) أن المتوسطات الحسابية لمحور الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (2,71 و 1,53) , حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي بلغ (2,096) و هو من المستوى المعتدل, و حازت العبارة (6) على أعلى متوسط حسابي بلغ (2,71) و هو من المستوى العالي , و بانحراف معياري بلغ (0,45) و قد نصت هذه العبارة على (أحظى بالتقدير و الاحترام في المجتمع), و جاءت في المرتبة الثانية العبارة (17) و التي تنص على: (علاقتي بمدير المؤسسة و بالأساتذة مقبولة) بمتوسط حسابي بلغ (2,59) و هو من المستوى العالي و بانحراف معياري (0,59), و جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (15) و التي تنص على: (توفير الإمكانات في المؤسسة يساعدني على التدريس الجيد) بمتوسط حسابي بلغ(2,48) وهو من المستوى العالي و بانحراف معياري (0,73), أما في المرتبة السادسة جاءت العبارة (10) و التي تنص على: (أتمتع بالحرية و الاستقلال في العمل) بمتوسط حسابي بلغ (2,25) و هو من المستوى المتوسط و بانحراف معياري (0,75), و في المرتبة العاشرة جاءت العبارة (1) و التي تنص على (أشجع أبنائي على اختيار مهنة أخرى غير مهنة التدريس) بمتوسط حسابي بلغ (2,03) و هو من المستوى المتوسط و بانحراف معياري (0,75), و جاءت العبارة (2) و التي تنص على (فرصة الحصول على الترقية في مهنة التدريس أفضل من المهن الأخرى) في المرتبة (12) بمتوسط حسابي بلغ (1,93) و هو من المستوى المتوسط و بانحراف معياري (0,71), و قد جاءت العبارة (4) و التي تنص على (علاقتي بزملائي علاقة ضيقة) في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1,61) و هو من المستوى المتدني و بانحراف معياري (0,67), بينما جاءت المرتبة الأخيرة من نصيب العبارة (3) و التي تنص على: (الراتب يتناسب و المهنة التي أقوم بها) بمتوسط حسابي بلغ (1,53) وهو من المستوى المتدني و بانحراف معياري (0,82).

3.اختبار الفرضيات و مناقشتها:

1.3.عرض ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على: "يتمتع أساتذة التعليم الثانوي من مستوى احتراق نفسي عالي"

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) حول المتوسطات الحسابية لعبارات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي أن المتوسط الحسابي لبعد الاجهاد الانفعالي قدر ب 28.25 وحسب معيار التقدير المعتمد للمقياس فان هذه القيمة ، تعني أن بعد الاجهاد الانفعالي معتدل المستوى و المتوسط الحسابي لبعد تبلد المشاعر قدر ب 7.89 وهذا يعني أن مستوى تبلد المشاعر كذلك معتدل المستوى ، أما المتوسط الحسابي لبعد الإنجاز الشخصي فقد قدر ب 33.03 وهذا يعني أن مستوى الإنجاز الشخصي متدني ومن الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي نجد أن أساتذة التعليم الثانوي يعانون من احتراق نفسي معتدل المستوى ، وعليه نرفض الفرضية المقرة بأن أساتذة التعليم الثانوي يعانون من مستوى احتراق نفسي عالي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة دواني و زملائه (1989) التي أشارت الى أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، و اتفقت كذلك مع نتائج دراسة الوابلي (1995) التي توصلت إلى أن معلمي التعليم العام بمكة المكرمة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي في بعد الإجهاد الانفعالي و بعد تبلد المشاعر, و اتفقت مع دراسة ساري (2004) التي توصلت إلى وجود مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي في بعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر لدى معلمي و مشرفي التربية الخاصة.

في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية عما جاءت عليه دراسة عليمات (1993) و التي توصلت في نتائجها الى أن معلمي التعليم المهني الثانوي يعانون من احتراق نفسي بدرجة عالية ، و اختلفت كذلك مع دراسة ريتشاردسون (1989) التي أشارت نتائجها الى أن أسلوب الاشراف غير المتعاون يؤدي الى مستوى عالي من الاحتراق النفسي بعكس الأسلوب المتعاون الذي يؤدي الى مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية , و اختلفت مع دراسة بلاتسيدو و اغاليوستيس(2008) اللذان توصلا في دراستهما إلى وجود مستويات منخفضة في الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية.

نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الاجهاد الانفعالي أنهم يشعرون بالإنهاك و التعب و الإحباط لممارستهم لمهنة التدريس و يشعرون كذلك بالإجهاد بسبب تعاملهم مع الناس بشكل مباشر و هذا ما جعلهم عرضة للاحتراق النفسي و هذا ما أكده **أحمد محمد عوض** في تعريفه للاحتراق النفسي في كتابه " الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس" : "بأنه حالة نفسية او عقلية تؤرق الافراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين" ، و كذلك **محمد درويش** الذي صرح في كتابه " الاحتراق النفسي ": "ان الاجهاد و الانهاك النفسي احد المكونات و الابعاد الداخلية لمفهوم الاحتراق" ، وهذا ما يتفق مع "**نظرية الضغوط و الاحتراق النفسي** " التي تصرح: "بأن الضغوط تشير الى متغيرات مرتبطة بالعمل و التي تتداخل مع جهد الموظف و تعمل على استنفاذ طاقة المعلم".

وتعزو الباحثتان المستوى المعتدل لبعد الاجهاد الانفعالي أن الأساتذة رغم مشاعرهم السلبية تجاه ما يحيط بهم من ظروف غير ملائمة و مسؤوليات زائدة و ضغوط مهنية إلا أنهم استطاعوا مواجهة هذه المشاعر السلبية و التعامل معها وقد يعود ذلك الى سمات شخصيتهم أو الخبرة المهنية و

هذا ما كان له أثر كبير في تقليل مشاعر الإجهاد الانفعالي و جعلهم لم يصلوا بعد الى المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي .

و نلاحظ كذلك من استجابات أفراد العينة على بعد تبلد المشاعر أن الأساتذة يفتقدون للإحساس و الشعور بالأخرين، الإهمال و اللامبالاة ، والشعور باللوم و هذا ما أدى بهم الى تبلد المشاعر و هذا ما أكد عليه **سيد ولاين** في كتابه " الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي : الاعراض ، الأسباب ، مهارات البقاء " الذي قام بتقييم شامل لأعراض الاحتراق ومن الاعراض النفس–عاطفية شعور الفرد باللامبالاة و اللاإنسانية ، وما صرح به **علي عسكر** في كتابه " الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل" " الذي قدم مجموعة من أعراض الاحتراق النفسي من بينها نقص الإحساس بالمسؤولية ، لوم الاخرين".

و تعزو الباحثتان المستوى المعتدل لبعد تبلد المشاعر أنه بالرغم من شعور الأساتذة بالإهمال و اللامبالاة الا أنهم يشعرون بالإزعاج و القلق اتجاه هذه المشاعر السلبية ، وبما اننا في مجتمع عربي إسلامي فمن المنطقي أن المسلم يتعامل بما تمليه عليه ديانته و كون الأستاذ مسلم فليس من أخلاقه اهمال الغير أو تحاشيه و بالتالي ظلت مشاعر الأساتذة اتجاه تلاميذهم و زملائهم إيجابية الى حد ما, و هذا ما يفسر اعتدال مستوى تبلد المشاعر .

و في ما يتعلق باستجابات أفراد العينة على بعد الإنجاز الشخصي نجد أن استجاباتهم جاءت في مجملها تدل على فقدانهم الشعور بالطاقة و الحيوية و النشاط ، و عدم الاستقرار النفسي و فقدان الرغبة في العمل ، والاحساس بروتين أثناء عملهم و عدم التجديد و الابتكار، و هذا ما أدى بهم إلى الإحساس بنقص الإنجاز و بالتالي إلى الاحتراق و هذا ما أكده **تايلر** الذي صرح بأن : "الاحتراق النفسي هو عبارة عن ارهاق و استنفاذ القوة و النشاط " ، وكذلك **جولد ورث** "الذي يرى أن الاحتراق

النفسي يؤدي الى تدني مفهوم الذات" ، كما أشار **ياسر فخري سكران في دراسته** من خلال قوله : "نقص الإنجاز هو ميل الفرد الى تقييم نفسه بطريقة سلبية و يتضمن عدم الشعور بالسعادة".

وتعزو الباحثتان المستوى المنخفض لبعد الإنجاز الشخصي أن الأساتذة يقيمون أنفسهم بطريقة سلبية في ضوء ممارستهم التربوية مع تلاميذهم ، و أنهم لا يشعرون برضا عن إنجازاتهم ، وقد يعود ذلك الى غياب المكافآت و التشجيعات التي من المفروض أن يتلقاها الأستاذ على مجهوداته المبذولة .

2.3.عرض و مناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على : يتمتع أساتذة التعليم الثانوي بمستوى رضا وظيفي متدني.

و للتأكد من صحة الفرضية الثانية : اعتمدت الباحثتان على معايير الحكم على متوسطات الرضا الوظيفي (عالية, معتدلة , متدنية) لتحديد مستوى الرضا الوظيفي (عالي, معتدل, متدني) و التي توصلنا إليها من خلال المعادلة التالية:

(القيمة العليا)−(القيمة الدنيا لبدائل الإجابة) مقسومة على (عدد البدائل),أي:

(3−1)/3 = 2/3 = 0,66 .

بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة البدائل في الاستمارة , ثم نستمر في إضافة تلك القيمة (0,66) للنتيجة المتحصل عليها حتى نصل إلى أعلى قيمة (3) و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (19): يوضح معيار الحكم على الرضا الوظيفي:

مستوى الرضا الوظيفي	المعيار
متدني	1,66−1
معتدل	2,32−1,67

عالي	3-2,33

و نلاحظ من خلال الجدول (18) حول المتوسطات الحسابية لعبارات الرضا الوظيفي أن المتوسط الحسابي للمحور ككل قدر ب 2,096 و حسب معيار الحكم على محور الرضا الوظيفي المعتمد في دراستنا كما هو موضح في الجدول (19) فإن هذه القيمة تقع في المستوى المعتدل و عليه رفضنا الفرضية المقرة بأن أساتذة التعليم الثانوي يتمتعون بمستوى رضا وظيفي متدني.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه كل من دراسة ويسثوزن (2012) التي توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي العام متوسطا عند معلمي التربية الخاصة, و دراسة فوريس (2011) التي توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد العينة, كذلك دراسة عطا الله العنزي (1421ه) التي توصلت إلى أن درجة الرضا الوظيفي متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة.

و اختلفت هذه النتيجة مع ما أشارت إليه كل من دراسة العبد جابر التي توصلت إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون برضا وظيفي أعلى من المتوسط, و دراسة بلاتيسدو و أغاليوستيس (2008) التي توصلت إلى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن المؤسسة التربوية في الوقت الراهن مع التغيرات و التطورات الحديثة عملت على توفير العديد من الظروف المادية و المعنوية المناسبة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة من جهة و إشباع حاجات ورغبات الأستاذ من جهة أخرى فأصبح الأستاذ يحظى بالعديد من الامتيازات كفرص الترقية و توفير الإمكانات و العمل في جو من الاستقلالية و الحرية هذا ما جعله يشعر بالسعادة و الرضا و هذا ما أكده العالم **ماسلو** في نظريته "هيكلية الحاجات" الذي أقر : "بأن الرضا الوظيفي يتحدد وفق ما تقدمه الوظيفة أو المؤسسة من إشباع للحاجات الأساسية للعامل" و ما صرح به الكاتب **سلمي** في كتابه "إدارة الإنتاجية ":"توفير ظروف العمل المناسبة يساعد على رفع

كفاءة الإنتاج و هذه الظروف كذلك تؤدي إلى رضا العامل" و لكن بالرغم من عمل المؤسسات على توفير ظروف العمل المناسبة التي تتماشى مع توقعات و حاجات العامل إلا أنه لا يزال هناك عدم تناسب بين الجهد الذي يبذله الأستاذ و الأجر الشهري الذي يحصل عليه و هنا الأستاذ يقوم بتقييم الجهد الذي يبذله و الأجر الذي يحصل عليه فيصل إلى أن هناك عدم توازن بين ما يقدمه من جهد و ما يحصل عليه من أجر و هذا ما جعل مستوى الرضا يضعف لديه و هذا ما أكده العالم **هيرزبرغ** في نظريته "ذات العاملين الذي صرح ب : "الأجر يعتبر من العوامل الوقائية و التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا" و ما صرح به العالم أدوين لوك في نظرية ذات العاملين: " كلما استطاع العامل توفير العوائد ذات قيمة كلما كان راضيا عن العمل".

3.3.عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:

و تنص الفرضية الثالثة على: وجود علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي و التي تتفرع منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاجهاد الانفعالي و مستوى الرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى تبلد المشاعر و مستوى الرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الإنجاز الشخصي و مستوى الرضا الوظيفي.

و للتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (20): يوضح قيم معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي.

المؤشرات الإحصائية / المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي الاجهاد الانفعالي	-0,520	0,000
الرضا الوظيفي تبلد المشاعر	-0,315	0,006
الرضا الوظيفي الإنجاز الشخصي	0,288	0,012

يتضح من خلال الجدول (20) أن : قيمة معامل بيرسون بلغت 0,520- بين بعد الإجهاد الانفعالي و الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,000 و هي أقل من 0,05 و بالتالي فهي دالة إحصائيا.

و بلغت قيمت معامل بيرسون 0,315- بين بعد تبلد المشاعر و الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,006 و هي أقل من 0,05 و بالتالي فهي دالة إحصائيا.

و بلغت قيمة معامل بيرسون 0,288 بين بعد الإنجاز الشخصي و الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,012 و هي أقل من 0,05 و بالتالي دال إحصائيا.

ومن هنا نستنتج وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي عند مستوى الدلالة (0,05) و منه تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على : وجود علاقة ارتباطية بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ونستنتج كذلك:

– وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة احصائيا بين مستوى الاجهاد الانفعالي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,520– عند مستوى الدلالة 0,000 وبالتالي كلما ارتفع مستوى الاجهاد الانفعالي انخفض مستوى الرضا الوظيفي و العكس.

– وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة احصائيا بين مستوى تبلد المشاعر و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,315– عند مستوى الدلالة 0,006 بمعنى كلما ارتفع مستوى تبلد المشاعر انخفض مستوى الرضا الوظيفي و العكس.

– وجود علاقة ارتباطية طردية دالة احصائيا بين مستوى الإنجاز الشخصي و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي حيث بلغم قيمة معامل الارتباط 0,288 عند مستوى الدلالة 0,012 بمعنى كلما ارتفع مستوى الإنجاز الشخصي ارتفع معه مستوى الرضا الوظيفي و العكس.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الله سحمي السبيعي (2014) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعد الإجهاد الانفعالي و الدرجة الكلية للرضا الوظيفي, و بين بعد تبلد المشاعر و الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة. و دراسة بلاتسيدو و اغاليوستيس (2008) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعد الإجهاد الانفعالي و مستويات الرضا الوظيفي, وبين بعد تبلد المشاعر و مستويات الرضا الوظيفي لدي معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية.

و اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه كل من دراسة عبد الله سحمي السبيعي (2014) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعد الإنجاز الشخصي و الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة, و دراسة بلاتسيدو و اغاليوستيس (2008) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعد الإنجاز الشخصي و مستويات الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة أنه في ظل زيادة الضغوط المهنية في مهنة التعليم باعتبارها مهنة تتطلب الكثير من الأدوار و المتطلبات ، و شعور الأستاذ بعدم القدرة على التكيف مع هذه الظروف البيئية في المنظومة التربوية ، زاد من استياء الأستاذ و عدم رضاه و هذا ما جعله يشعر باستنزاف و ارهاق بدني وكذا شعوره بالإهمال و اللامبالاة ، و بالطبيعة الحال كل هذه المشاعر السلبية ستولد لدى الأستاذ نقص الإحساس بالمسؤولية مع نقص في الاداء و جودة الإنتاج ، فالأستاذ في بداية مشواره المهني كغيره من الموظفين يكون لديه مجموعة من الغايات و الطموحات التي يسعى للحصول عليها أو تحقيقها من خلال وظيفته ، وعندما يشعر الأستاذ بفشل في تحقيق غاياته وكذا حاجاته الأساسية فهذا يؤدي به الى حالة من عدم الرضا الوظيفي ، فالمهنة التي لا تتفق مع قدرات الفرد وميولاته و لا تشبع حاجاته تؤدي به الى الإحباط و الإرهاق و منه إلى الاحتراق النفسي و هذا ما أكده **جولد ورث** في تعريفه للاحتراق النفسي الذي صرح "بأنه ناجم عن شعور الفرد بأن حاجاته لم تلب و توقعاته لم تتحقق "، وما صرح به **جودت وسعيد** في كتابهما " التوجيه المهني و نظرياته " اللذان صرحا بأن عدم رضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية و الاجتماعية أو معا ، كما صرح بمجموعة من المظاهر من بينها : "اللامبالاة ، الشكوى الجسدية ، وعدم اللياقة النفسية " ، وما أكده كل من العالم **انجلاند داوس و ويز** في نظرية "التكيف الوظيفي في العمل" اللذان صرحا: "أن القدرات و الحاجات المهنية تشكل جوانب هامة في شخصية الفرد أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل و الأنظمة تعزز هذا العمل فهي الجوانب الهامة ببيئة العمل و أنه يمكن الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى توافق شخصية هذا الموظف في عمله و بيئة العمل".

4.3.عرض ومناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس.

و للتحقق من صحة الفرضية الرابعة, تم استخدام اختبار العينة المستقلة (ت) لمعرفة تأثير الجنس في احداث فروق في مستويات أبعاد الاحتراق النفسي و الجدول (21) يوضح نتائج اختبار(ت) للفروق بين المتوسطات الحسابية, و الانحرافات المعيارية لكل من الذكور و الإناث في الأبعاد الثلاثة للاحتراق.

جدول (21) يوضح نتيجة اختبار (ت) لفحص الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي التي تعزى لمتغير الجنس:

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار التجانس		قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطات
					قيمة (ف)	مستوى الدلالة			
الإجهاد الانفعالي	ذكر	19	28,36	11,68	0,618	0,434	0,051	0,959	0,15789
	أنثى	57	28,21	11,66					
تبلد المشاعر	ذكر	19	9,78	7,20	0,066	0,797	1,366	0,176	2,52632
	أنثى	57	7,26	6,90					
الإنجاز الشخصي	ذكر	19	32,26	9,94	0,251	0,618	-0,418	0,677	-1,0350
	أنثى	57	33,29	9,15					

نلاحظ من الجدول (21) أن المتوسط الحسابي للذكور في بعد الإجهاد الانفعالي بلغ (28,36) وهو أعلى من المتوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (28,21) إلا أن قيمة (ت) المقدرة ب (0,051) بمستوى دلالة (0,959) هي أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) و بالتالي فهي غير دالة

إحصائيا مما يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

و كذلك نلاحظ من الجدول (21) أن المتوسط الحسابي للذكور في بعد تبلد المشاعر بلغ (9,78) و هو أعلى من المتوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (7,26) إلا أن قيمة (ت) المقدرة ب (1,366) بمستوى دلالة (0,176) هي أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) و بالتالي فهي غير دالة إحصائيا مما يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبلد المشاعر تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

و كذلك نلاحظ من الجدول (21) أن المتوسط الحسابي للذكور في بعد الانجاز الشخصي بلغ (32,26) و هو أقل من المتوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (33,29) , إلا أن قيمة (ت) المقدرة ب (0,418-) بمستوى دلالة (0,677) هي أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) و بالتالي فهي غير دالة إحصائيا مما يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإنجاز الشخصي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

و منه نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة لدى أساتذة التعليم الثانوي بالنسبة تعزى لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (0,418/1,366/0,051-) و بدلالة إحصائية أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05). و من هنا نرفض الفرضية الرابعة و التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس.

و تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عليمات (1993) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات المؤهل العلمي و الجنس على بعدي الاجهاد الانفعالي و تدني

الشعور بالإنجاز الشخصي و تكراريهما لدى معلمي التعليم المهني ، و دراسة الوابلي (1995) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين الذكور و الإناث في بعد الإجهاد الانفعالي لدى معلمي التعليم العام بمكة المكرمة, كما اتفقت النتائج مع دراسة بلاتسيدو و أغاليوستيس (2008) التي أظهر نتائجها عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستويات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية و العمر لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية.

في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية عما جاءت عليه دراسة دواني و زملائه (1989) التي توصلت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في بعد الاجهاد الانفعالي لدى المعلمين الأردنيين ، و اختلفت كذلك مع دراسة مقابلة و سلامة (1993) التي كشفت نتائج دراستهم على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في بعد تدني الإنجاز للمعلمين الأردنيين، كما اختلفت مع دراسة ريتشاردسون (1989) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الجنس في بعد نقص الإنجاز الشخصي لمعلمي المدارس الثانوية , و دراسة ساري (2004) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا في بعدي الإجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز لصالح الذكور , بينما كانت الفروق في بعد تبلد المشاعر لصالح الإناث, لدى معلمي و مشرفي التربية الخاصة.

و تعزو الباحثتان النتيجة الى أن مستوى الاحتراق النفسي تتحكم فيه العديد من العوامل منها ما يتعلق ببيئة العمل و منها ما يتعلق بشخصية الفرد ، و بالتالي الفروق الملاحظة بين الاستاذ و الاستاذة في المتوسطات ليست جوهرية أي لا ترجع إلى عامل الجنس بل ترجع الى وجود عوامل أخرى، فمهنة التعليم من أكثر المهن التي تحيط بها العديد من التحديات و المطالب الزائدة والضغوط المهنية و التي يتلقاها كل من الأستاذ و الأستاذة دون تفريق، ، كل هذا وغيره جعل كلاهما عرضة للاحتراق

النفسي ، و هذا ما أكده **شواب و زملائه** في نموذجهم الذي نص على: "وجود عوامل شخصية و عوامل متصلة بالعمل وراء ظاهرة الاحتراق النفسي" ، و كذلك نموذج **تشرنيس** الذي يتفق مع شواب ويرى: "أن ظاهرة الاحتراق النفسي هي نتيجة لتفاعل بين خصائص الشخصية و خصائص بيئة العمل".

5.3.عرض و مناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

و للتحقق من صحة الفرضية الخامسة, تم استخدام اختبار العينة المستقلة (ت) لمعرفة تأثير الجنس في احداث فروق في مستوى الرضا الوظيفي و الجدول (22) يوضح نتائج اختبار(ت) للفروق بين المتوسطات الحسابية, و الانحرافات المعيارية لكل من الذكور و الإناث في الرضا الوظيفي :

جدول (22): يوضح نتيجة اختبار (ت) لفحص الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي التي تعزى لمتغير الجنس:

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار التجانس		قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطات
					قيمة (ف)	مستوى الدلالة			
الرضا الوظيفي	ذكر	19	2,04	0,41	5,935	0,017	−0,702	0,489	−0,0712
	أنثى	57	2,11	0,28					

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05.

نلاحظ من الجدول (22) أن المتوسط الحسابي للذكور في محور الرضا الوظيفي بلغ (2,04) وهو أقل من المتوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (2,11) , إلا أن قيمة (ت) المقدرة ب (−0,702)

بمستوى دلالة (0,489) هي أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) و بالتالي فهي غير دالة إحصائيا مما يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي و منه نرفض الفرضية الخامسة المقرة ب: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

و تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه كل من دراسة البلوي (2011) التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) في الرضا الوظيفي بين الذكور و الإناث العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة و التوحد, و دراسة ويسثوزن (2012) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى المعلمين العاملين في مدارس التربية الخاصة.

و اختلفت هذه النتيجة مع ما أشارت إليه كل من دراسة محمد الشوامرة (2006-2007) التي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لأثر الرضا الوظيفي للمعلمين و المعلمات تبعا لمتغير الجنس, و دراسة ساري (2004م) التي توصلت إلى أن درجة الرضا الوظيفي للإناث أكثر من الذكور.

و تعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن كل من الأستاذ و الأستاذة يعملان تحت نفس الظروف و تحت نفس الإشراف و كذلك تتطابق متطلبات المهنة بينهما و كلاهما يتلقى نفس المعاملة, الرعاية ,العوائد, و المكافآت هذا ما جعل الفروق بينهما تتلاشى و بالتالي الفروق الملاحظة بين الذكور و الإناث في المتوسطات ليست جوهرية أي لا ترجع لعامل الجنس و ترجع إلى عوامل أخرى.

استنتاج عام:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي و عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس, و هل توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و بين مستوى الرضا الوظيفي, من خلال دراسة ميدانية شملت عينة من أساتذة التعليم الثانوي و عليه تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- يعاني أساتذة التعليم الثانوي من مستوى احتراق نفسي معتدل.

2- يتمتع أساتذة التعليم بمستوى رضا وظيفي معتدل.

3- توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و مستوى الرضا الوظيفي ومنه :

- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين مستوى الإجهاد الانفعالي و مستوى الرضا الوظيفي.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين مستوى تبلد المشاعر و مستوى الرضا الوظيفي.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية طردية بين مستوى الإنجاز الشخصي و مستوى الرضا الوظيفي.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

خلاصة الفصل:

بعد الانتهاء من جمع المادة العلمية و إثراء الجانب النظري حول هذا الموضوع , انتقلنا الى الجانب الميداني للدراسة و الأساس فيه هو النتائج المتحصل عليها, و التي قمنا بعرضها و مناقشتها في هذا الفصل, حيث قمنا بعرض النتائج و تحليلها و فقا للفرضيات المطروحة في الدراسة ثم انتقلنا لمناقشة النتائج المتحصل عليها إذ تمت المناقشة على ضوء فرضيات الدراسة بالاعتماد على الجانب النظري و على ضوء الدراسات السابقة من أجل التوضيح أكثر و الدعم لما توصلنا إليه من نتائج, و كل ذلك تم من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات. و على إثر ذلك تمكنا من تحقيق أهداف الدراسة

التوصيات :

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثتان باتخاذ الإجراءات الآتية :

1- الاهتمام و تحسين نظام الأجور للأستاذة لان شعور الأستاذ برضا وظيفي هي أول مراحل النجاح المهني ، ومن ثم تفادي الاحتراق النفسي.

2- توعية الأساتذة بالاهتمام بتبني أساليب فعالة لتجنب المواقف الضاغطة و تساعدهم على التعامل مع المشكلات بطريقة إيجابية و فعالة.

4- تهيئة المؤسسات التربوية لتمكين الأساتذة من أدائهم لمهامهم بسهولة لتقليل من مستوى الاحتراق النفسي و تجنبه .

5- تخفيف العبء المهني للأساتذة لكي يسمح لهم للأداء الجيد لمهامهم ، كتخفيف عدد الحصص الدراسة و خفض عدد التلاميذ في قاعات الدراسة.

6- اجراء المزيد من الدراسات المسحية بغية معرفة أسباب و العوامل المؤدية لشعور بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الحقل التربوي.

الخاتمة :

تظهر في المهن ذات الطابع الإنساني العديد من الضغوط و المعوقات التي تحول دون قيام الأستاذ بدوره المطلوب كما يتوقعه هو أو كما يتوقعه الاخرون منه ، ولقد حاولنا في هذا البحث التعرض الى أحد هذه المشكلات و المتمثلة في الاحتراق النفسي التي تظهر خاصة في مهنة التعليم لما تقتضيه هذه المهنة من متطلبات و أدوار زائدة و التي قد تولد لدى العديد من الأساتذة الشعور بالإحباط وعدم الرضا ، و الإحساس باستنزاف الجهد مما يؤدي بهم إلى الإهمال و نقص الإنتاجية الأمر الذي من شأنه أن يؤدي الى الاحتراق النفسي بدرجات متفاوتة، وقد سعت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الإنجاز الشخصي) ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي ، وكذلك معرفة ان كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وكشفت الدراسة على النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية بين مستويات الابعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الإنجاز الشخصي) ومستوى الرضا الوظيفي.

- يعاني أساتذة التعليم الثانوي من احتراق نفسي بمستوى معتدل .

- يتمتع أساتذة التعليم الثانوي برضا وظيفي معتدل المستوى.

- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس .

- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين أساتذة التعليم الثانوي في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وأخيرا نرجو أن تساهم هذه الدراسة ولو بالقليل في اثراء معلومات عن الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي للطالب المتمدرس في علم النفس الاجتماعي و الذي يمكن على أساسه التطرق الى دراسات أخرى مكملة أو إعادة دراسة هذا الموضوع على عينة أكبر و لمدة أطول للوصول الى النتائج أكثر دقة ، فالنتائج الدقيقة تساعد على وضع استراتيجيات وتقنيات تعمل على التقليل من الاحتراق النفسي و رفع من الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.



قائمة المراجع

قائمة الكتب:

1- إبراهيم خليل ابراش،(2008): المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، عمان ، دار الشروق .

2- أحمد ماهر،(2003): السلوك التنظيمي :(مدخل بناء المهارات) ، الإسكندرية ، شركة الجلال للطباعة.

3- أحمد محمد عوض بني أحمد،(2007): الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ، ط1، عمان ، دار الحامد.

4- الخضرا بشير و مروة أحمد و أخرون،(1995): برنامج الإدارة و الريادة ، السلوك التنظيمي، عمان ، جامعة القدس المفتوحة .

5- الخلف خالد يوسف، سعيد ياسين،(1984): الإنتاجية القياسية ، الرياض ، دار المريخ للنشر.

6- الدلبحي سيف بن صالح ،(2002): أثر العوامل الوظيفية و الشخصية على الرضا الوظيفي و كفاية الأداء ، الرياض ، مطبوعات أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية.

7- السلمي علي،(1991): إدارة الإنتاجية ، القاهرة ، دار غريب للطباعة.

8- الصراف قاسم النقيب، خلدون أبو عالم رجاء، الرفاعي سعاد،(1994): مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم ، الكويت ، الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية.

9- العديلي ناصر محمد،(1986): دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية ، الرياض، معهد الإدارة العامة.

10- العديلي ناصر محمد،(1993): إدارة السلوك التنظيمي ، الرياض ، مرامر للطباعة الإلكترونية.

11- العميان محمود،(2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، عمان ، دار وائل للنشر و التوزيع.

12- القبلان يوسف محمد،(1402ه): أساسيات التفاعل الجماعي في العمل ، الرياض ، معهد الإدارة العامة.

13- المغربي، كامل محمد،(2004): السلوك التنظيمي: مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم ، عمان ، دار الفكر للنشر و التوزيع.

14- جاجان جمعة الخالدي، رشيد حسين أحمد البرواري،(2013): الاحتراق النفسي لدى المرأة ، ط1، عمان ، دار جرير لنشر والتوزيع.

15- جمعه سيد يوسف،(2007): إدارة الضغوط ، ط1، القاهرة ، دار الكتب المصرية .

16- جودت عزت عبد الهادي، سعيد حسني العزة،(2014): التوجيه المهني و نظرياته ، عمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع.

17- جودت عزت عطوي،(2015): أساليب البحث العلمي : مفاهيمه ، أدواته ، طرقه الإحصائية ، ط5، عمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع .

18- رونالد. يريجيو ، ترجمة: فارس حلمي،(1999) : المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع.

19- سالم فؤاد، رمضان، زياد، الدهان، أميمة، مخامرة محسن،(1995): المفاهيم الإدارية الحديثة، ط5 ، الأردن ، مركز الكتب الأردني.

20- سايمون هيربرت أي ، ترجمة الدكتور "عبد الرحمان هيمان و أخرون"،(2003): السلوك الإداري : دراسة لعمليات اتخاذ القرارات في المنظمات الإدارية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، مركز البحوث.

21- سيزلاقي, أندرو دوالاس مارك، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، مراجعة: علي محمد عبد الوهاب،(1991): السلوك التنظيمي و الأداء ، الرياض ، معهد الإدارة العامة.

22- عاشور أحمد صقر،(1985): ادارة القوى العاملة ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

23- عبد الباسط متولي خضر،(2014): أدوات البحث العلمي و خطة اعداده ، المملكة العربية السعودية، دار الكتاب الحديث .

24- عبد الرحمان العيسوي،(1992): الكفاءة الإدارية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة.

25- عبد الوهاب ،علي محمد، خطاب، عايدة سيد،(1993): إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس.

26- علاقي مدني،(1981): الإدارة دراسة تحليلية للوظائف و القرارات الإدارية ، ط1 ، جدة: تهامة.

27- علاقي مدني عبد القادر،(1993): إدارة الموارد البشرية : المنهج الحديث في إدارة الأفراد ، جدة ، مكتبة دار زهران للنشر.

28- علي عسكر،(2005): الأسس النفسية والاجتماعية لسلوك في مجال العمل – السلوك التنظيمي المعاصر- ، الكويت ، دار الكتاب الحديث .

29- عمر عبد الرحيم نصر الله،(2016): أساسيات مناهج البحث العلمي و تطبيقاتها ، عمان ، دار وائل للنشر .

30- فليه فاروق ،عبد المجيد السيد،(2005): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع.

31- ماثيو جيدير، ترجمة "ملكة أبيض"، دون تاريخ: منهجية البحث ، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث و رسائل الماجستير و الدكتوراه .

32- محمد أحمد درويش،(2014): الاحتراق النفسي ، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب .

33- مروان عبد المجيد إبراهيم،(2011): أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، الأردن ، لنشر والتوزيع الوراق .

34- منذر عبد الحميد الضامن،(2006): أساسيات البحث العلمي ، الأردن، دار المسيرة للنشر و التوزيع .

35- يوسف لازم كماش،(2016): البحث العلمي : مناهجه ، أقسامه ، أساليبه الإحصائية ، عمان ، دار دجلة للنشر و التوزيع.

الأطروحات العلمية:

-رسائل دكتوراه:

36- سعاد مخلوف،(2011): الدعاء وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى الجراح ، رسالة دكتوراه تخصص علم النفس العيادي ، جامعة منتوري قسنطينة .

37- طايبي نعيمة،(2012): علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى الممرضين ، رسالة دكتوراه تخصص علم النفس العيادي ، جامعة الجزائر2 .

- المذكرات :

38 - العديلي ناصر محمد،(1981): الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات و مواقف موظفي الأجهزة الحكومية في الرياض في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجيستير ، جامعة كاليفورنيا، معهد الإدارة العامة ، الرياض.

39- إيناس فؤاد نواوي فلمبان،(1429): الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفيين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، قسم الإدارة التربوية و التخطيط ، المملكة العربية السعودية.

40- خالد بن زيدان بن سليمان الزيدان،(2014): الرضا الوظيفي و علاقته بفاعلية الذات لدى معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى ، كلية التربية قسم علم النفس ، المملكة العربية السعودية.

41- سالم بن محمد الغيلاني،(2013): بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدرسي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط ، رسالة ماجستير في التربية ، تخصص توجيه وارشاد ، جامعة نزوى.

42- سامية رحال،(2009): اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية واستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الامن الوطني ، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي ، جامعة الجزائر .

43- سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي،(2014): الاحتراق النفسي وعلاقة بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان ، رسالة ماجستير في التربية تخصص الارشاد النفسي ، عمان .

44- سماهر مسلم عياد أبو مسعود،(2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها- ، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال في الجامعة الإسلامية ، فلسطين .

45- عبد الله سحمي السبيعي،(2014): الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، قسم العلوم الاجتماعية و النفسية ، الرياض.

46- مزياني فتيحة،(2007): أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة ، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة الجزائر.

47- نشوة كرم عمار أبو بكر دردير،(2007): الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير في التربية تخصص صحة نفسية ، كلية التربية جامعة الفيوم.

48- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني،(2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير في الارشاد النفسي ، جامعة أم القرى السعودية.

- مجلات :

49- أسعد محسن أسعد، رسلان نبيل إسماعيل،(1982): الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية ، مجلة الاقتصاد و الإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

50- أماني عبد الله علي،(دون تاريخ): الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في إفريقيا و علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية (دراسة مقارنة بين الخرطوم و نيروبي و القاهرة) ، مجلة الدراسات الافريقية ، جامعة الخرطوم ، العدد 52.

51- العتيبي أدم غازي،(1991): الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي و الخاص في دولة الكويت ، مجلة معهد الإدارة العامة، الرياض ، العدد (69).

52- النمر سعود محمد،(1993): الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام و الخاص، مجلة كلية العلوم الإدارية الرياض، جامعة الملك سعود، الجلد الخامس، العدد الأول.

53- بوفرة مختار،(2014): علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة وهران ،العدد 17 .

54- راضي محمد جبر أبو هواش ،عبد الحافظ قاسم الشايب،(2012): مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد 1 ، العدد 7 .

55- رامي طشطوش ،علي جروان ،محمد مهيدات ،زايد بني عطا،(2013): ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، المجلد 27 ، العدد 8 .

56- ربيع شفيق لطفي عطير،(2016): الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية التي تقوم بالدمج بين طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة والطلبة العاديين في محافظة طولكرم ، مجلة عجمان للدراسات والبحوث دورية محكمة ، المجلد الخامس عشر ، العدد الثاني .

57- سعيد الظفري وإبراهيم القريوتي،(2010): الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الصعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مجلد 6 ، العدد 3.

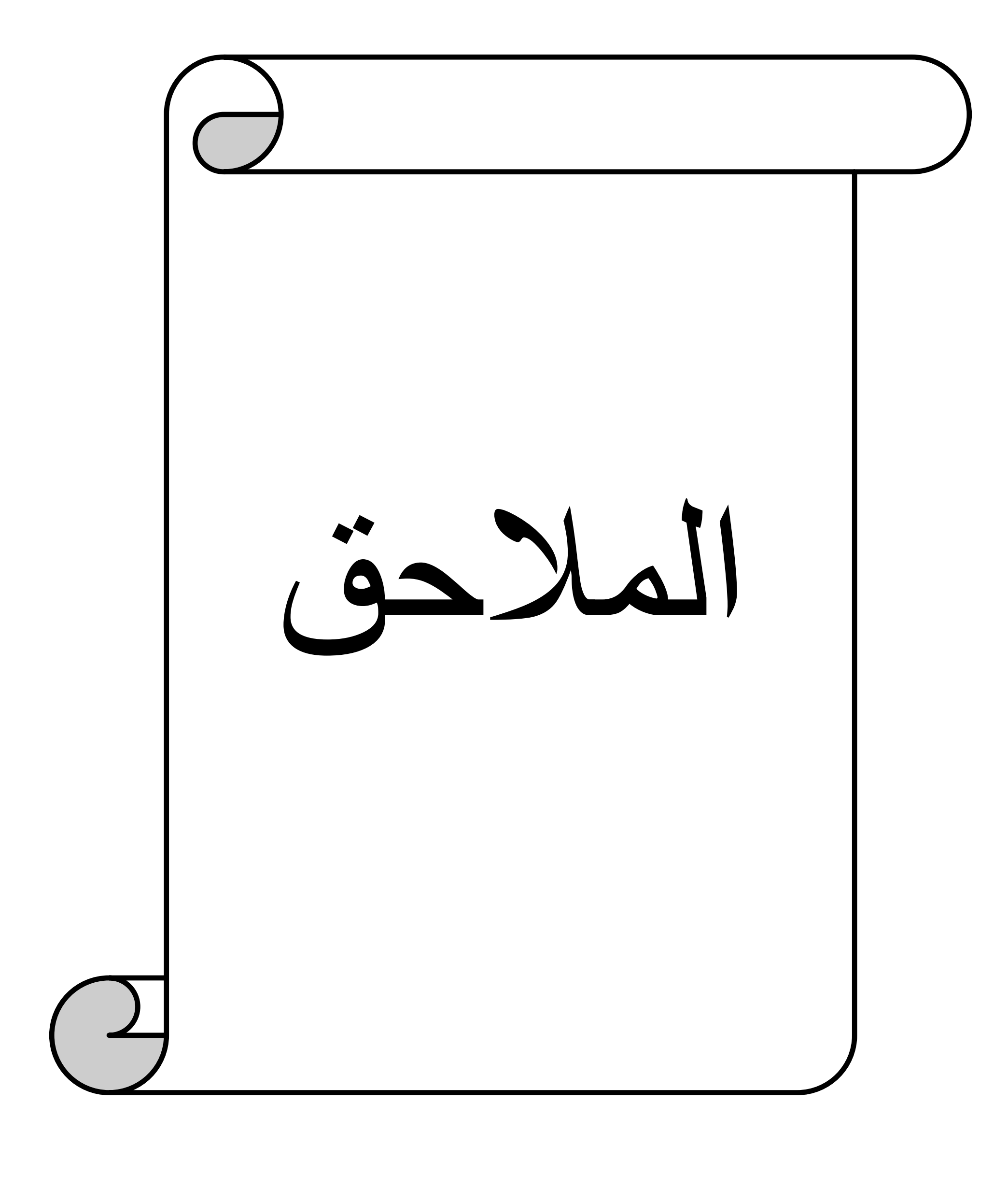
58- عبد الخالق ناصف، (1982): الرضا الوظيفي و أثره على إنتاجية العمل ، عمان ، مجلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد السادس ، العدد الأول .

59- عمر محمد عبد الله الخرابشة ،أحمد عبد الحليم عربيات،(دون سنة): الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية .

60- مرتضى جبار النوري،(2011): قياس ابعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد السادس والثلاثون.

61- مصطفى كامل، سونيا البكري،(1990): دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة ، مجلة الإدارة العامة, مجلد (23) ، العدد الأول ، الرياض: معهد الإدارة العامة.

62- ياسر فخري مصطفى السكران،(2014): مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية اربد الجامعية ، مجلة دراسات في التعليم العالي ، العدد السادس.


الملاحق

الملحق رقم (01) : أسماء الأساتذة و الرتبة العلمية الخاصة بهم.

أسماء المحكمين	الرتبة العلمية
هامل أميرة	ماجستير
بتفنوشات حميدة	أستاذ مساعد
بن صغير كريمة	دكتوراه
بن شيخ رزيقة	ماجستير
قدور كمال	ماجستير

الملحق رقم (02) استمارة التحكيم المقدمة للمحكمين (قبل التعديل)

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

فرع علم النفس

تخصص : علم النفس الاجتماعي

يشرفنا أن نتقدم لكم جزيل الشكر على جهودكم المبذولة ، ونحيطكم علما بأننا بصدد القيام بدراسة ميدانية في اطار بحث مكمل لنيل شهادة الماستر في علم النفس الاجتماعي تحت عنوان **" الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي "** و نظرا لخبرتكم العلمية نود ابداء رايكم وملاحظتكم حول عبارات الاستمارة وبيان التعديلات اللازمة لكل عبارة ان امكن ، بغرض التأكد من مصداقية البنود و الصياغة اللغوية .

وشكرا لحسن تعاونكم معنا

اعداد الطالبتين :

- **جواد شهرزاد**
- **بوكعبن وحيدة**

اشراف الأستاذ :

مكناسي محمد

بيانات خاصة بالأستاذ المحكم :

الاسم و اللقب : ....

الرتبة العلمية :..

السنة الجامعية : 2016/ 2017

ر/ت	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة	
		واضحة	غير واضحة	تقيس	لا تقيس
01	أتمتع بمزايا مادية أقل من المزايا المادية التي يتمتع ها أصحاب المهن الأخرى.				
02	أرجو أن أعمل في مهنة أخرى حتى لو بنفس الراتب.				
03	أشجع أبنائي على اختيار مهنة أخرى غير مهنة التدريس.				
04	فرصة الحصول على الترقية في مهنة التدريس أفضل من المهن الأخرى.				
05	مرتب المعلم الراتب يناسب المهمة التي يقوم بها				
06	علاقة المعلم بالمجتمع علاقة محدودة .				
07	مهنة التدريس تحقق الاستقرار النفسي للمعلم و الاطمئنان على مستقبله.				
08	أحظى بمكانة مرموقة في المجتمع .				
09	مهنة التدريس تحقق طموحات المعلم .				
10	مهنة التدريس تنسجم مع ميولي.				
11	أعاني من عدم الانضباط الصفي.				
12	أتمتع بالحرية و الاستقلال في العمل .				
13	لا أحب حضور الدورات التدريبية .				
14	لا أشعر بالمتعة أثناء التدريس .				
15	مهنة التدريس تتيح لي فرص التجديد و				

	الابتكار.				
16	يراودني في بعض الأحيان الا اذهب للمدرسة.				
17	أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم .				
18	توفير الإمكانات في المؤسسة يساعدني على التدريس الجيد.				
19	يوجد تعاون بين الأساتذة و الإدارة في المؤسسة بشكل جيد .				
20	علاقتي بمدير المؤسسة و بالأساتذة علاقة شخصية.				

الملحق رقم (03) : يوضح الاستمارة الرضا الوظيفي في صورته النهائية و مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس الاجتماعي

تحية طيبة :

في اطار انجاز بحث علمي مكمل لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس الاجتماعي ، تحت عنوان " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي "

نضع بين أيديك هذه الاستمارة المتضمنة لمجموعة من العبارات المطلوب منك إبداء رأيك نحو كل عبارة من هذه الاستمارة ، مع العلم لا توجد إجابة صحيحة والأخرى خاطئة بل الامر يتعلق بوجهة نظركم اتجاه بعض المواقف ، لذا نرجو منك أن تحدد اجابتك بصدق وموضوعية , و أن تعبر إجابتك عن حقيقة ما تشعر به.

طريقة الإجابة:

بعد قراءة كل عبارة من عبارات المقياس بعناية , يمكنك التعبير عن رأيك و ذلك بوضع علامة (x) في خانة إحدى الخيارات الخمسة المرفقة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

البيانات العامة :

1- الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الحالة الاجتماعية:

عازب (ة) ☐ ☐ متزوج (ة) ☐لق (ة)

استمارة الرضا الوظيفي

غالبا	أحيانا	أبدا
3	**2**	**1**

ر/ت	العبارة	3	2	1
01	أشجع أبنائي على اختيار مهنة أخرى غير مهنة التدريس.			
02	فرصة الحصول على الترقية في مهنة التدريس أفضل من المهن الأخرى.			
03	الراتب يتناسب و المهنة التي أقوم بها.			
04	علاقتي بزملائي ضيقة .			
05	مهنة التدريس تحقق الاستقرار النفسي.			
06	أحظى بالاحترام و التقدير في المجتمع .			
07	مهنة التدريس تحقق طموحاتي .			
08	مهنة التدريس تنسجم مع ميولي.			
09	مهنة التدريس تتيح لي فرص التجديد و الابتكار.			
10	أتمتع بالحرية و الاستقلال في العمل .			
11	أحب حضور الدورات التدريبية .			

12	أشعر بالمتعة أثناء التدريس .			
13	أرغب باستمرار في الذهاب الى العمل.			
14	لا أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم .			
15	توفير الإمكانات في المؤسسة يساعدني على التدريس الجيد.			
16	يوجد تعاون بين الأساتذة و الإدارة في المؤسسة بشكل جيد.			
17	علاقتي بمدير المؤسسة و بالأساتذة مقبولة.			

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

صفر	1	2	3	4	5	6
لا أعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم

ر/ت	العبارة	0	1	2	3	4	5	6
01	أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليا نتيجة عملية التدريس.							
02	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الدراسي.							
03	أشعر بالإنهاك حينما أستيقظ في الصباح و أعرف أن علي مواجهة عمل جديد.							
04	من السهل معرفة مشاعر طلابي.							
05	أشعر أنني أتعامل مع بعض الطلبة و كأنهم أشياء لا بشر.							
06	ان التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الاجهاد.							
07	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل طلابي.							
08	أشعر بالاحتراق النفسي من عملي.							
09	أشعر أن لي تأثير إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال عملي.							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس.							
11	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفي.							
12	أشعر بالحيوية و النشاط .							
13	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس.							
14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير.							
15	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع طلابي من مشاكل.							
16	ان العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي الى ضغوط شديدة.							
17	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع طلابي.							
18	أشعر بالسعادة و الراحة بعد انتهاء العمل مع طلابي.							
19	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة و أهمية في ممارستي لهذه المهنة.							

20	أشعر و كأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة.							
21	أتعامل بكل بهدوء مع المشاكل الانفعالية و العاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة.							
22	أشعر أن الطلبة يلومونني عن بعض مشاكلهم.							

الملحق رقم (04) : يمثل مخرجات برنامج spss لحساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الإنجاز الشخصي)

درجات استجابات الأفراد لمحور الاجهاد الانفعالي.

عبارات المحور: 01.02.03.06.08.13.14.16.20

Total du Score d'Epuisement Professional (SEP)

35.00	12.00	28.00	46.00	36.00	17.00	19.00
30.00	16.00	52.00	27.00	34.00	21.00	20.00
32.00	9.00	13.00	38.00	29.00	43.00	32.00
41.00	22.00	38.00	30.00	13.00	39.00	37.00
27.00	10.00	9.00	33.00	14.00	37.00	23.00
27.00	42.00	21.00	13.00	25.00	43.00	23.00
26.00	42.00	30.00	11.00	37.00	49.00	24.00
34.00	10.00	14.00	26.00	27.00	22.00	27.00
11.00	45.00	18.00	28.00	24.00	19.00	44.00
28.00	37.00	36.00	50.00	44.00	43.00	31.00
52.00	20.00	23.00	26.00	26.00	7.00	

درجات استجابات الأفراد لمحور تبلد المشاعر.

عبارات المحور: 05.10.11.15.22

Total du Score Dépersonnalisation/perte d’ empathie (SD)

13.00	3.00	1.00	17.00	15.00	12.00	13.00
3.00	1.00	16.00	5.00	7.00	3.00	4.00
16.00	1.00	0.00	17.00	9.00	4.00	9.00
9.00	9.00	13.00	6.00	2.00	26.00	12.00
17.00	0.00	2.00	3.00	3.00	17.00	2.00
6.00	21.00	9.00	2.00	0.00	13.00	14.00
9.00	9.00	18.00	3.00	14.00	13.00	1.00
0.00	4.00	0.00	15.00	8.00	2.00	0.00
4.00	14.00	7.00	3.00	12.00	5.00	4.00
0.00	3.00	0.00	12.00	0.00	24.00	0.00
30.00	4.00	0.00	15.00	11.00	1.00	

درجات استجابات الأفراد لمحور الشعور بالإنجاز الشخصي.

عبارات المحور : 04.07.09.12.17.18.19.21

Total du score Accomplissement Personnel (SAP)

22.00	47.00	48.00	30.00	24.00	26.00	23.00
42.00	28.00	45.00	40.00	44.00	43.00	41.00
17.00	33.00	48.00	34.00	36.00	41.00	37.00
16.00	37.00	37.00	23.00	39.00	28.00	41.00
11.00	35.00	44.00	28.00	31.00	38.00	39.00
29.00	32.00	26.00	39.00	46.00	38.00	41.00
32.00	37.00	34.00	19.00	27.00	25.00	31.00
26.00	26.00	46.00	22.00	43.00	25.00	44.00
5.00	34.00	21.00	31.00	35.00	35.00	22.00
36.00	41.00	37.00	41.00	35.00	17.00	36.00
29.00	41.00	35.00	25.00	23.00	48.00	

Descriptive Statistiques

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الانفعالي	76	28.2500	11.59325
تبلد المشاعر	76	7.8947	7.02107
الإنجاز الشخصي	76	33.0395	9.30153
Valid N	76		

Descriptive Statistique

	N	Minimum	Maximum	المتوسط الحسابي
الاجهاد الانفعالي	76	7.00	52.00	28.2500
تبلد المشاعر	76	0.00	30.00	7.8947
الإنجاز الشخصي	76	5.00	48.00	33.0395
Valid N	76			

الملحق رقم (05) : يمثل مخرجات برنامج spss لحساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات الرضا الوظيفي .

Statistiques

	عبارة 1	عبارة 2	عبارة 3	عبارة 4	عبارة 5	عبارة 6	عبارة 7	عبارة 8
N	76	76	76	76	76	76	76	76
المتوسط	2.0395	1.9342	1.5395	1.6184	1.7237	2.7105	1.9211	2.0658
الانحراف	.75614	.71806	.82366	.67265	.75892	.45653	.72596	.77176

عبارة 09	عبارة 10	عبارة 11	عبارة 12	عبارة 13	عبارة 14	عبارة 15	عبارة 16	عبارة 17
76	76	76	76	76	76	76	76	76
1.9605	2.2500	2.3158	2.3553	2.1447	1.8026	2.4868	2.1842	2.5921
.73830	.75056	.78673	.68710	.64713	.74868	.73925	.77821	.59279

Descriptive Statistics

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا الوظيفي	76	2.0967	0.31782
Valid N	76		

الملحق رقم (06) : يمثل مخرجات برنامج spss لاستخدام اختبار (T.test) الذي يبين الفروق في مستوى الرضا الوظيفي و في مستويات الابعاد الثلاثة للاحتراق النفسي التي تعزى لمتغير الجنس.

		N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا	ذكر	19	2.0433	0.41076
	انثى	57	2.1146	0.28242
الإجهاد	ذكر	19	28.3684	11.68670
	انثى	57	28.2105	11.66609
التبلد	ذكر	19	9.7895	7.20786
	انثى	57	7.2632	6.90633
الإنجاز	ذكر	19	32.2632	9.94341
	انثى	57	33.2982	9.15534

	اختبار التجانس					
	F	Sig	t	df	Sig .(2-tailed)	Mean Difference
الرضا	5.935	0.017	-0.702	23.929	0.489	-0.07121
الإجهاد الانفعالي	0.618	0.434	0.051	74	0.959	0.15789
تبلد المشاعر	0.066	0.797	1.366	74	0.176	2.52632

الإنجاز الشخصي	0.251	0.618	-0.418	74	0.677	-1.03509

الملحق رقم (07) : يمثل مخرجات برنامج spss لحساب معامل الارتباط بيرسون بين مستويات الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي و مستوى الرضا الوظيفي

		الرضا الوظيفي
الإجهاد	Pearson correlation Sig.(2-tailed) N	-0,520 0,000 76
التبلد	Pearson correlation Sig.(2-tailed) N	-0.315 0.006 76
الإنجاز	Pearson correlation Sig.(2-tailed) N	0.288 0.012 76